



Come è cambiata l'intermediazione nell'ultimo decennio

I° CONGRESSO ASSOCIAZIONE AGENTI TUA PLU.RI.
Bussolengo, 15 novembre 2013

Fabio Orsi

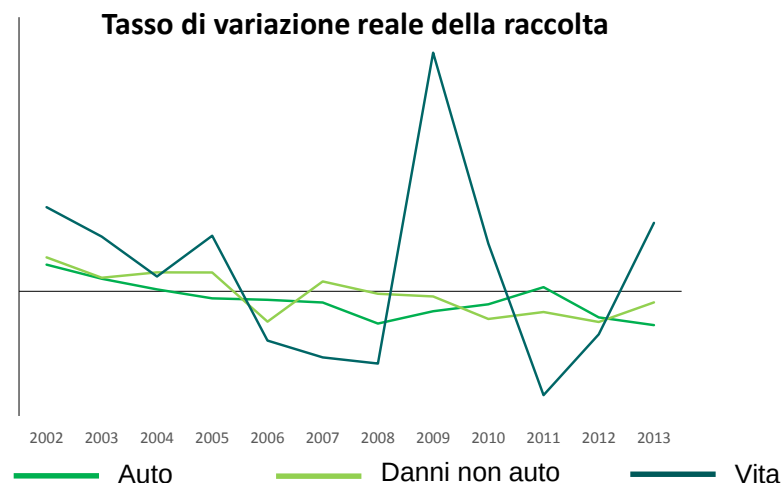
INNOVATIONTEAM

Il mercato assicurativo fra crisi e cambiamento

La crisi permanente del sistema Italia

- Dieci anni senza crescita
- Il declino del senso di benessere
- La tenuta sociale del Paese a rischio

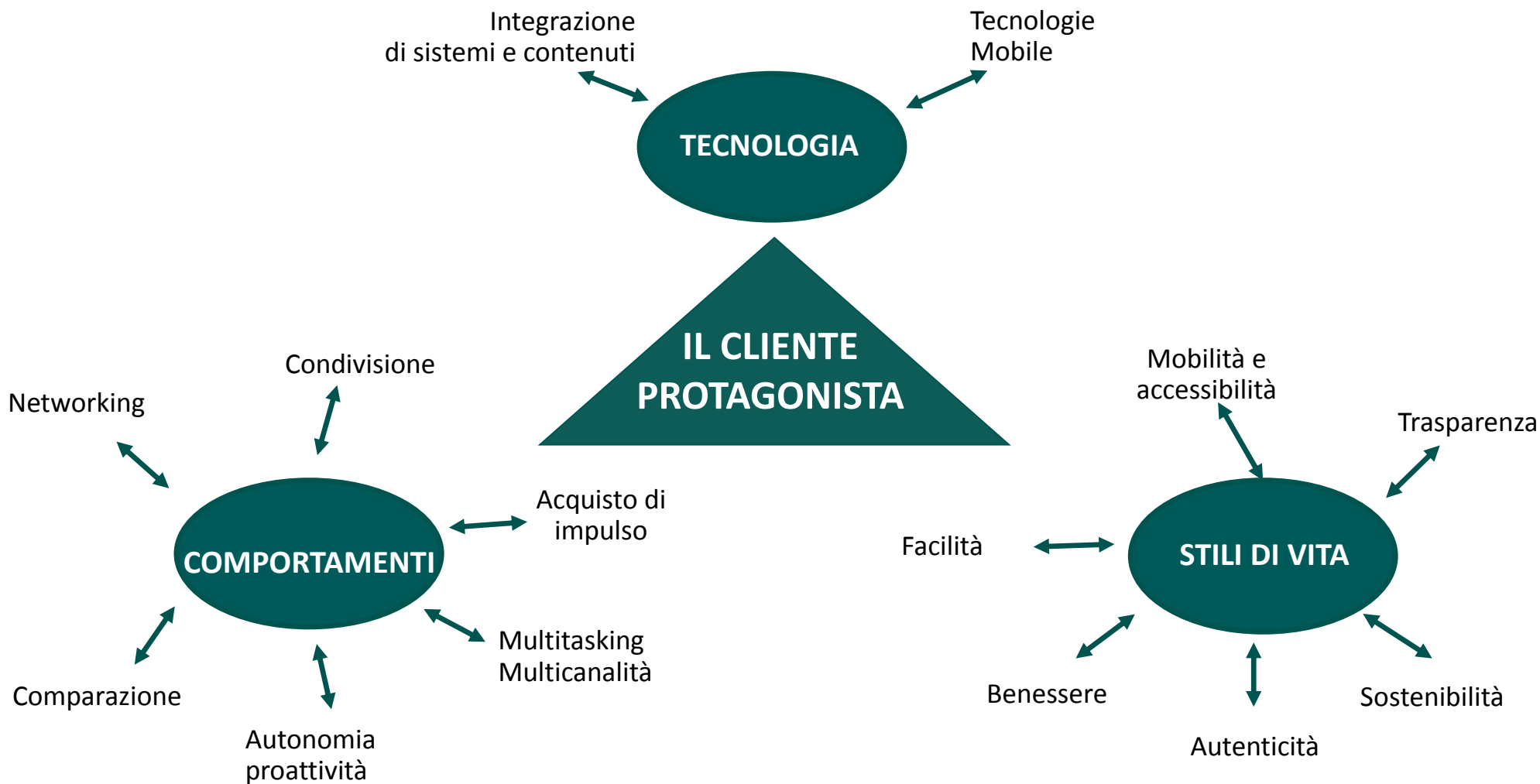
L'incapacità di sviluppo dei business assicurativi



La trasformazione del contesto competitivo

- Progressiva concentrazione del mercato
- Profonde riorganizzazioni dei top player
- Ingresso di competitor provenienti da business esterni

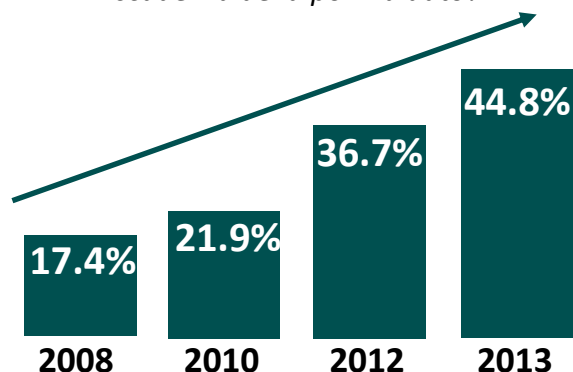
Il cambiamento dei clienti non è solo tecnologico ma soprattutto comportamentale



Anche i clienti di banche e assicurazioni cambiano

Comparazione dell'offerta

Ha fatto / intende fare preventivi alla scadenza della polizza auto?



Multicanalità

75%

Correntisti che hanno contatti con la banca attraverso più canali: filiali, internet, bancomat, ATM evoluti

33%

Clienti che alla scadenza della polizza auto utilizza comparatori online

6%

Quota sul fatturato dell'e-commerce relativa ai prodotti assicurativi

«Fai da te» anche per servizi complessi

40%

Correntisti che utilizzano abitualmente i servizi di home banking

46%

Investitori che utilizzano servizi di home banking per operazioni di investimento

Il business assicurativo affronta uno tsunami normativo lungo un decennio

2005 - CODICE DELLE ASSICURAZIONI 2006 - REGOLAMENTO 5 ISVAP

- Regolamentazione dell'accesso all'attività di intermediario assicurativo
- Regolamentazione dell'attività di vendita
- Istituzione del Registro Unico degli Intermediari

2006 – DECRETO BERSANI 2007 – DECRETO BERSANI bis

- Risarcimento diretto
- Invio anticipato attestato di rischio e ereditarietà classe di merito
- Libera rescindibilità dei contratti poliennali
- Abolizione dei vincoli di esclusiva prima limitata all'auto e poi estesa a tutti i rami danni

2012 – DECRETO LIBERALIZZAZIONI 2012 – DECRETO CRESCI ITALIA 2.0

- Obbligo offerta scatola nera
- Dematerializzazione contrassegno
- Obbligo di comparazione dell'offerta auto
- Collaborazioni fra intermediari
- Home insurance
- Contratto base RCA

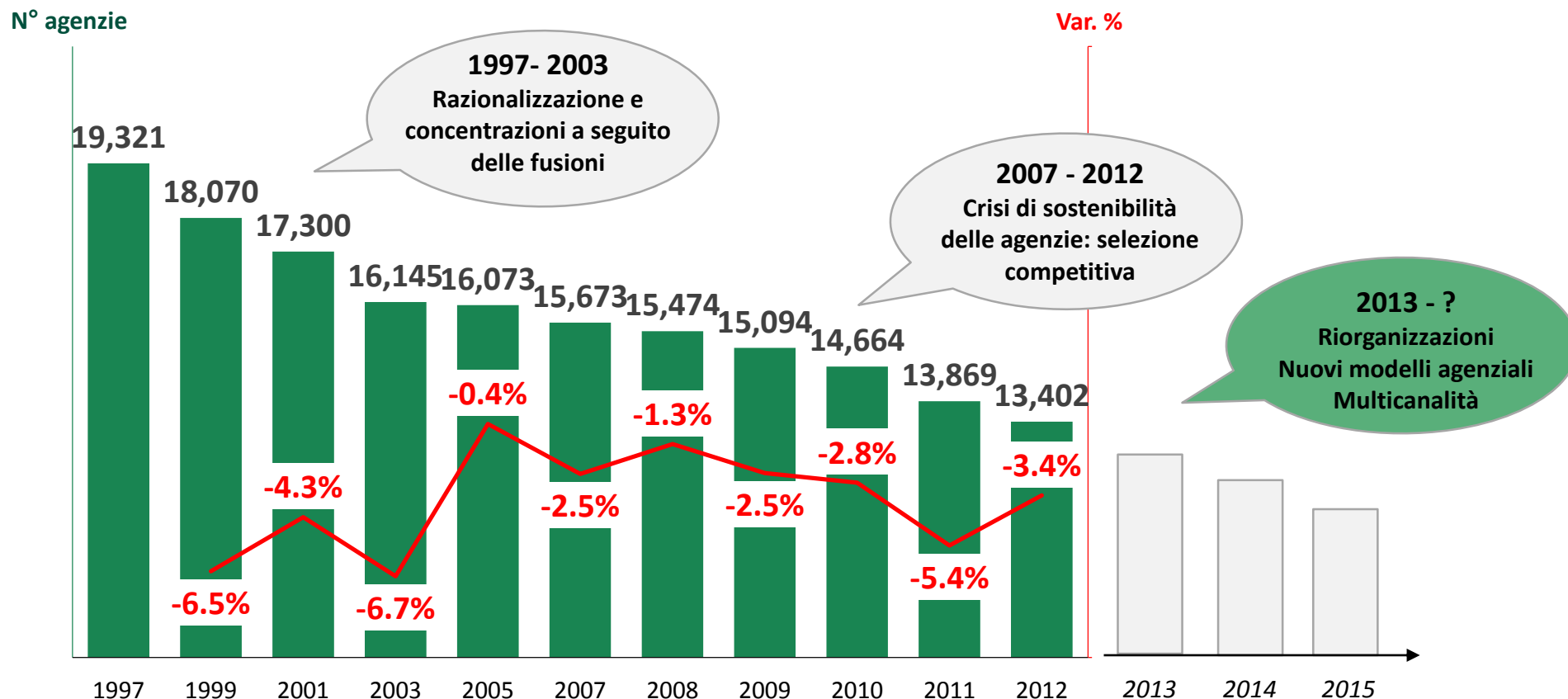
I principi ispiratori

- Contrasto alle frodi e contenimento prezzi RCA
- Tutela del consumatore e della concorrenza
- Digitalizzazione dei mercati

L'INTERMEDIAZIONE E' AL CENTRO DELLE RIFORME NORMATIVE

1. Regolamentazione accesso e svolgimento dell'attività
2. Rimozione vincoli all'intermediazione indipendente
3. Supporto allo sviluppo di nuove figure e forme di intermediazione

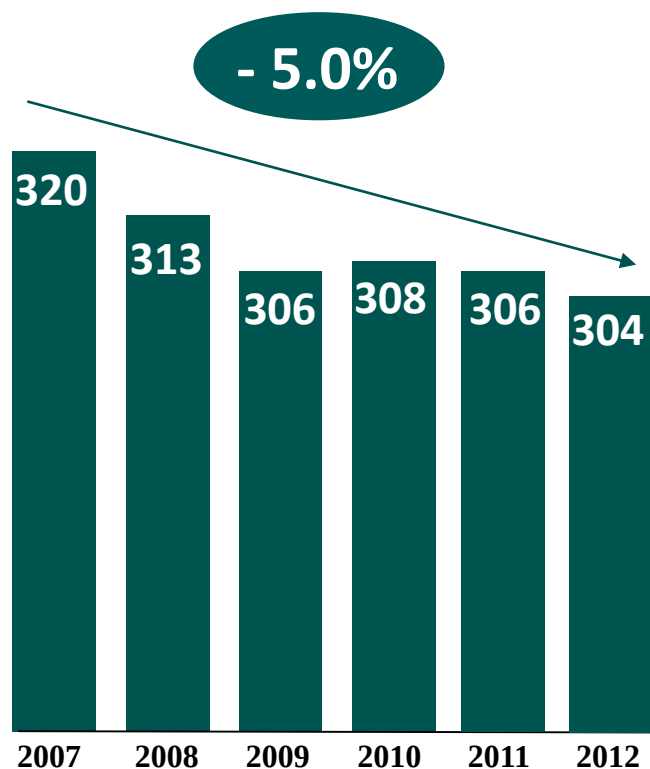
Le agenzie vivono una lunga crisi di sostenibilità



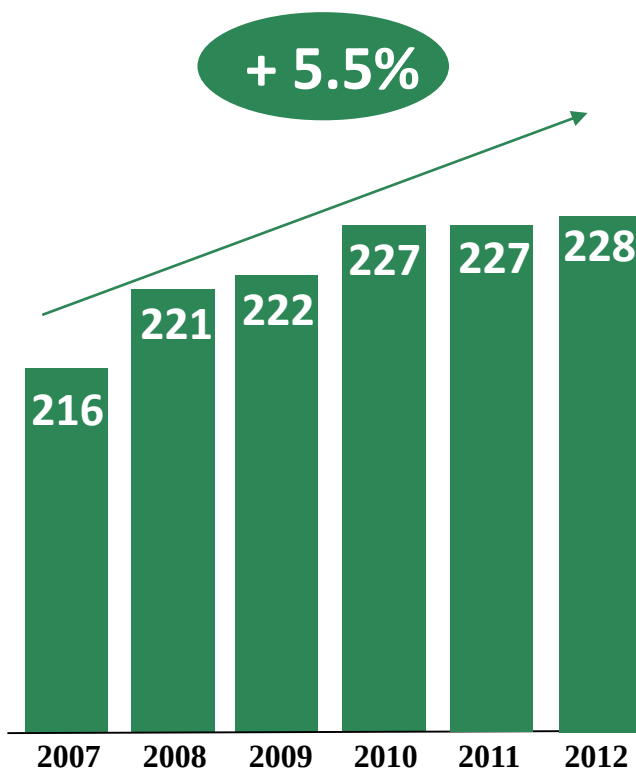
In 15 anni il sistema agenziale ha perso quasi 6.000 agenzie, 600 all'anno dal 2008 a oggi.
E incombono gli effetti delle riorganizzazioni dei grandi gruppi

È crollata la redditività

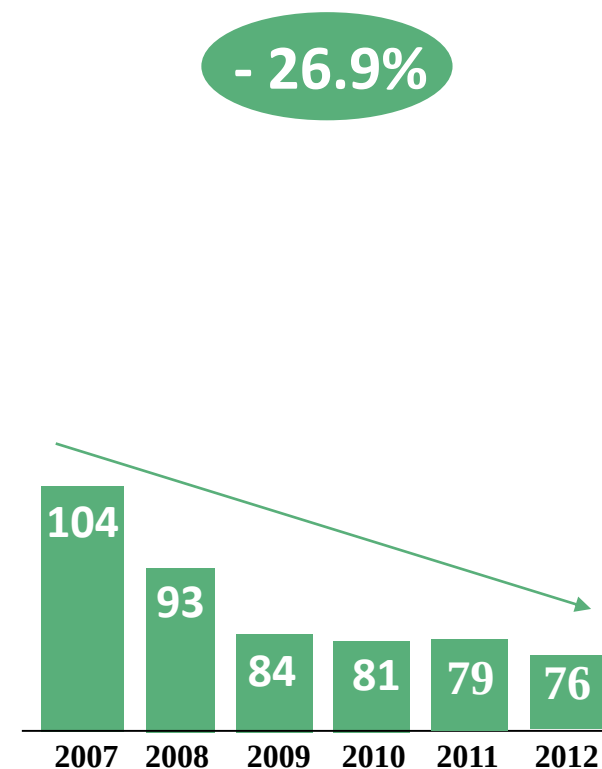
Contrazione dei ricavi



Incapacità di contenimento dei costi

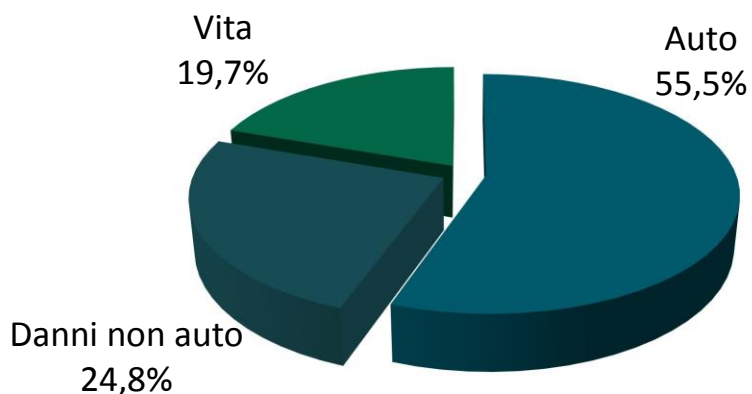


Calo insostenibile della redditività



L'attuale modello di business è inefficiente

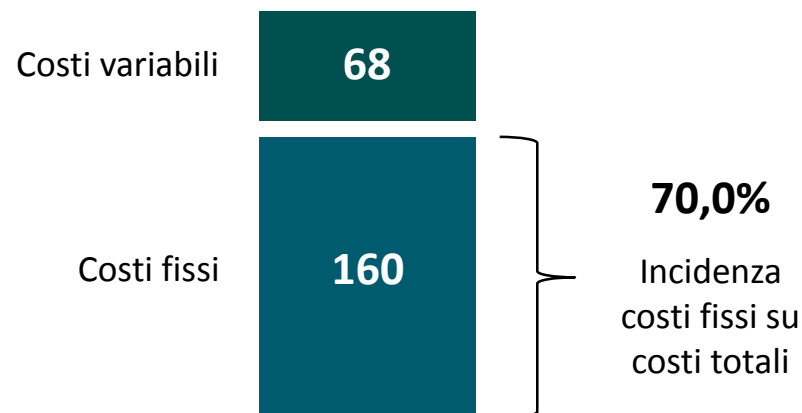
Dipendenza dall'auto e incapacità di sviluppo



	2012	Var. % 2011-12
Incassi medi ('000)	2.519	- 2,82%
Auto	1.398	- 2,45%
Danni non auto	625	- 3,35%
Vita	496	- 3,20%

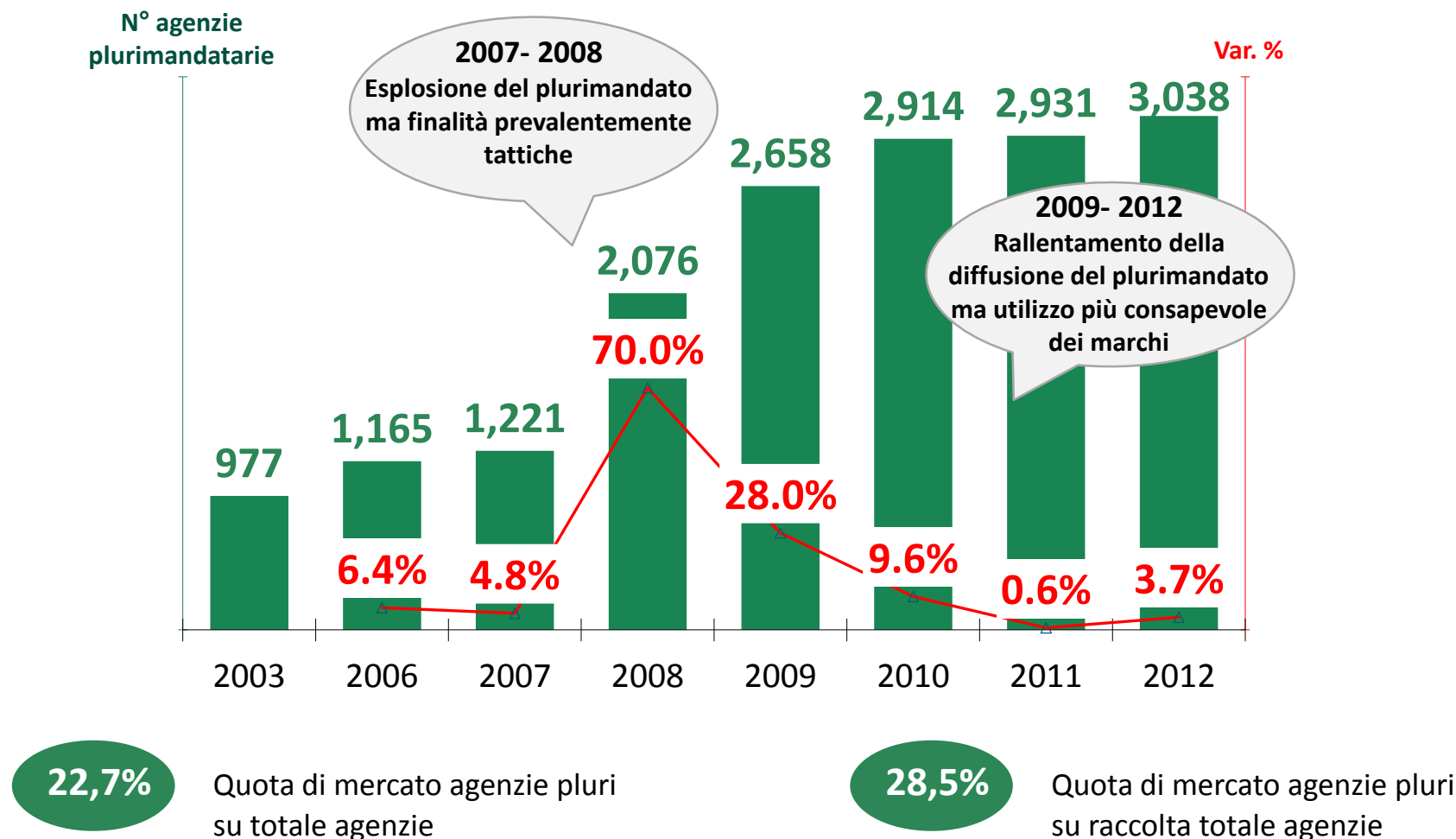
Inefficienza

Costi di agenzia ('000)

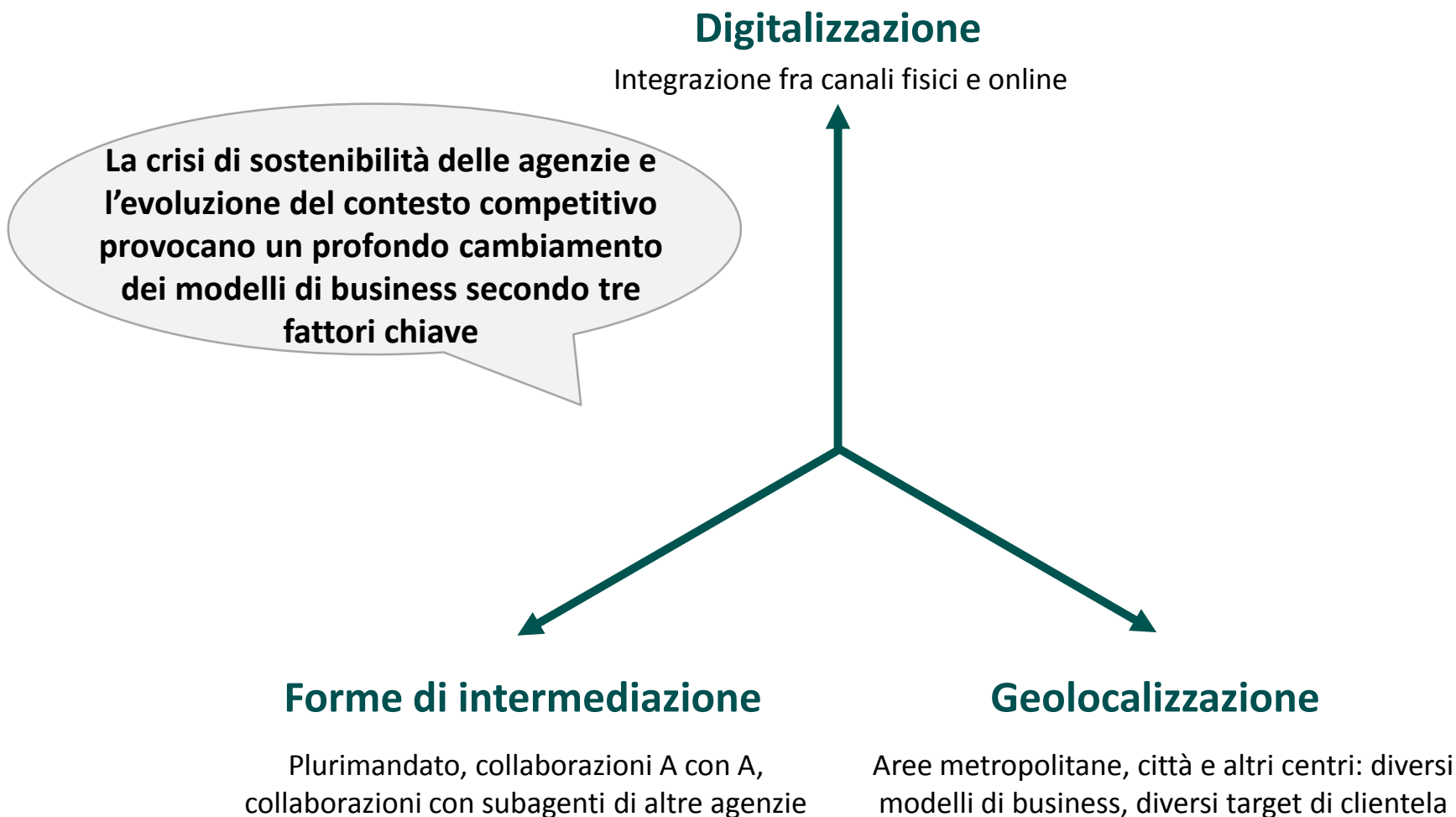


- 63,2%** Tempo dedicato ai processi gestionali
- 92,3%** Clienti con spesa unitaria inferiore a 1,000€
- 43.697€** Ricavi lordi per addetto

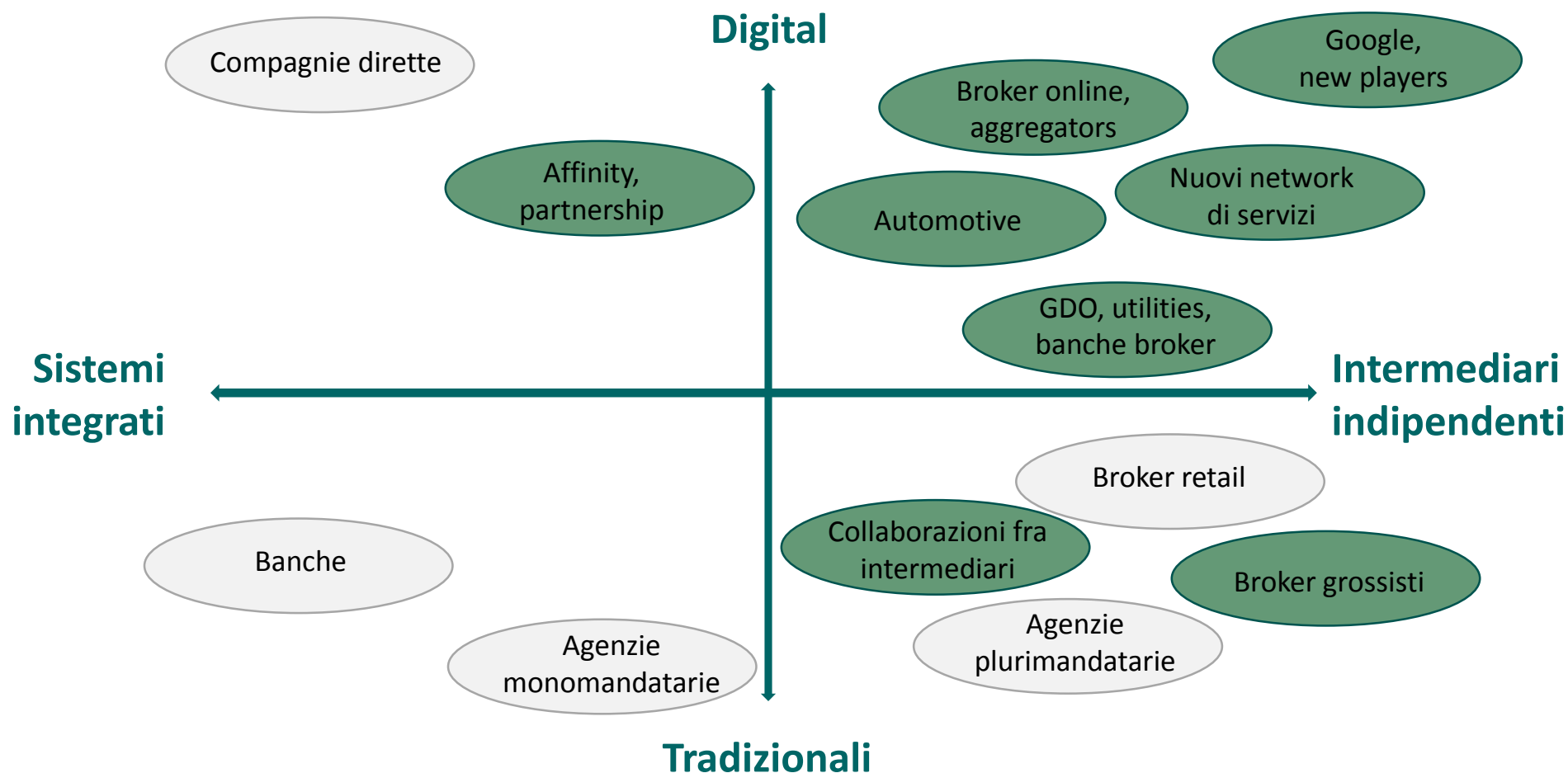
In dieci anni è più che triplicato il numero di agenzie plurimandatarie



Verso nuovi modelli di agenzia...



...e una pluralità di forme distributive



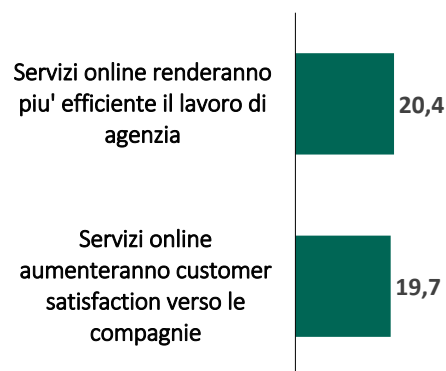
Le sfide per gli intermediari (e per le imprese)

- ➡ **Recuperare sostenibilità**
Riorganizzare il ciclo gestionale per guadagnare efficienza e il ciclo di marketing per sviluppare il business
- ➡ **Scegliere il modello di intermediazione**
Sistemi integrati vs intermediazione indipendente
- ➡ **Riposizionarsi sui mercati di offerta**
Da mercati di domanda e a forte competizione di prezzo a mercati di offerta ad alta domanda di consulenza professionale
- ➡ **Affrontare la sfida della multicanalità integrata**
Sfruttare la digitalizzazione per recuperare efficienza nei processi e ampliare le relazioni con i clienti

Gli intermediari sono pronti al cambiamento?

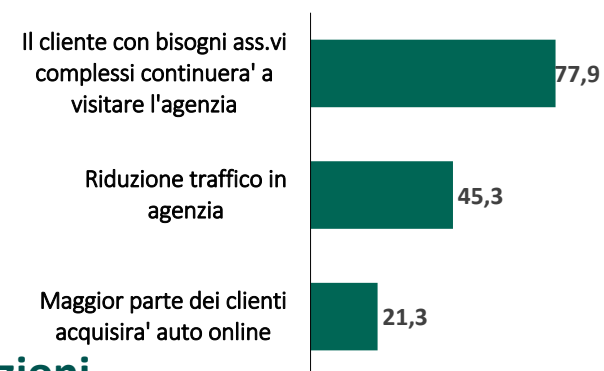
Limitata fiducia nei vantaggi dell'integrazione digitale

% pienamente d'accordo



Preoccupazione per l'evoluzione del cliente

% pienamente d'accordo



Disponibilità a profonde riorganizzazioni del modello di business

% pienamente d'accordo

