

RELAZIONE
SULLO STATO DELLA POLITICA ASSICURATIVA
(Anno 1997)

Spazio europeo delle assicurazioni

Il settore delle assicurazioni private ha assunto un ruolo sempre più importante nello sviluppo economico e sociale dei vari Paesi europei.

La sensibile e costante crescita dell'attività imprenditoriale, il volume degli investimenti gestiti, i livelli occupazionali che consistono in circa 850.000 dipendenti distribuiti su 4.850 imprese dell'Unione europea, sono elementi che confermano l'importanza del ruolo delle assicurazioni nella realtà economica attuale.

Nel 1996 il volume complessivo degli affari ha raggiunto circa 500 miliardi di ecu, registrando nel quinquennio un tasso di crescita del 35%; questo è stato più marcato nei rami vita (49%), non solo nei Paesi con tradizioni assicurative più consolidate, ma anche nei Paesi dove proprio negli ultimi anni si sta affermando il ruolo della previdenza integrativa quale sostegno al sistema pensionistico pubblico.

Secondo uno studio dell'OCSE ⁽¹⁾ le compagnie di assicurazione con un volume di attivi gestiti, quantificati all'inizio del 1997 in 2.770 miliardi di ecu (circa 650 miliardi in azioni e 995 miliardi in obbligazioni pubbliche e private), sono oggi i più

importanti investitori istituzionali europei.

L'attività assicurativa, pertanto, mobilita ingenti risorse, contribuisce allo sviluppo dei mercati mobiliari, si consolida come punto di riferimento prioritario verso cui si indirizza il risparmio delle famiglie, si identifica sempre più come un volano nei mercati finanziari ed economici, rappresentando una quota rilevante del PIL complessivo europeo.

Le grandi tendenze avviate dal mercato unico assicurativo si stanno sviluppando a ritmo crescente e sono tutte tese alla ricerca di un rapporto diretto con i consumatori.

Si aprono nuove strade alla distribuzione dei prodotti, si moltiplicano i processi di fusioni e concentrazioni che vedono protagonisti, a differenza del passato, tutte le componenti del settore: quella dell'assicurazione diretta, della riassicurazione, del mondo del brokeraggio, per la ricerca del migliore posizionamento nel mercato e della dimensione necessaria per fronteggiare una competizione mondiale molto serrata sul terreno di prodotti sempre più sofisticati.

Il passaggio all'euro rappresenta un acceleratore della concorrenza che, producendo una forte pressione sui margini di profitto, ha effetti moltiplicatori sui principi cardine del mercato unico: libertà di stabilimento, libertà di prestazione di servizi, licenza unica.

⁽¹⁾ *Institutional investors: statistical yearbook 1997*

Occorrono idonee contromisure riequilibratrici, che molte compagnie realizzano con processi di concentrazione e di consolidamento attraverso operazioni che oggi superano gli ambiti nazionali, coniugando dimensione e diversificazione e creando conglomerati finanziari che richiedono una progressiva regolamentazione ispirata al principio del controllo prudenziale e della sorveglianza su base consolidata.

Si tratta di un poderoso processo evolutivo al termine del quale le compagnie di assicurazione, rafforzate dalla dinamica competitiva, stringeranno rapporti sempre più stretti con la clientela, offriranno servizi sempre più prossimi e diretti, attraverso svariati canali tra cui quello telefonico, quello delle vendite a distanza e via Internet.

Mercato unico, euro, mondializzazione hanno dunque aperto scenari suggestivi e di grande movimento che varcano i confini dei mercati nazionali e superano gli stessi concetti tradizionali su cui si è sviluppata finora l'attività assicurativa.

Il progressivo ridimensionamento della presenza pubblica nel campo della sicurezza sociale pone infine il problema della ridefinizione della linea di demarcazione tra pubblico e privato, aprendo importanti spazi allo sviluppo delle assicurazioni.

Problemi occupazionali

Nei 15 Paesi dell'Unione europea l'occupazione nel settore assicurativo ha subito una riduzione progressiva.

Dal 1992 al 1996 la contrazione è stata dell'8,1% e gli addetti sono passati da 925 mila a 850 mila. Nel 1996 i livelli occupazionali si sono contratti del 2,4% rispetto al precedente anno.

Diversi sono i fattori che hanno contribuito a questa flessione; innanzi tutto le concentrazioni e gli acquisti che procedono a ritmo incessante.

A questo proposito, i dati del CEA (Comité Européen des Assurances, organismo associativo degli assicuratori europei) indicano che in Europa tra il 1996 e il 1997, ben 115 compagnie sono state oggetto di operazioni di acquisto.

Altre cause vanno ricondotte alla crescente utilizzazione delle moderne tecnologie, che hanno un forte impatto nell'organizzazione del lavoro e sulla gestione delle risorse umane, ed alla proliferazione dei nuovi canali e modalità di vendita del prodotto assicurativo.

La disoccupazione, che oggi tocca oltre 20 milioni di cittadini europei, pone in primo piano la necessità di un progetto per l'Europa sociale dove possano dispiegarsi nuove energie, svi-

lupparsi nuove professionalità, aprirsi nuovi mercati.

Il prevedibile evolversi dell'insieme di questi fattori rende di grande attualità, anche per il settore assicurativo, il problema occupazionale che richiede adeguate strategie per valorizzare la flessibilità, sostenute da interventi massicci nel campo della formazione per un maggiore inserimento dei giovani nell'attività assicurativa.

Occorre pertanto temperare la tutela del lavoratore con l'altra esigenza di modernizzazione e di aumento della capacità competitiva delle compagnie di assicurazione.

In Italia dal 1994 al 1997 il numero del personale amministrativo delle compagnie di assicurazioni è passato da circa 40.000 a circa 38.400 unità e quello degli addetti alla produzione da circa 4.600 a 4.400 unità.

La legge 23 dicembre 1996, n.662 ha reso possibile l'introduzione, anche nei settori produttivi ancora sprovvisti, di un sistema di ammortizzatori sociali.

Nel settore assicurativo è in atto un dibattito sul ricorso alla nuova normativa per regolare i casi di esubero di personale conseguenti a ristrutturazione o a riorganizzazioni aziendali o, ancora, per sopperire a situazioni di crisi di impresa.

Tale strumento nonchè l'auspicata e dibattuta ridefinizione della discussa norma contenuta nell'art.11 della legge n.39 del 1977 sulla

ripartizione obbligatoria fra le compagnie del personale dipendente da imprese assicuratrici poste in liquidazione coatta amministrativa, dovrebbero comunque rappresentare una reale forma di tutela per i lavoratori del settore.

Tutela dei consumatori

La politica di tutela dei consumatori deve assumere un posto di grande rilievo nell'azione delle compagnie di assicurazione, specie nella prospettiva d'un unico mercato economico e monetario.

Il Libro Verde della Commissione europea sui servizi finanziari ⁽²⁾, ha messo in evidenza una serie di disfunzioni e lamentele: da quelle più generali riguardanti le differenti condizioni assicurative esistenti ancora fra i vari Paesi, al servizio erogato, alla qualità del servizio stesso.

Le valutazioni della Commissione devono rappresentare la base per una inversione di tendenza e una vera e propria rivoluzione culturale del fare assicurazione.

(2) "Servizi finanziari: rispondere alle attese dei consumatori"

Nel mercato assicurativo italiano, anche se va riconosciuto all'ANIA il merito di aver saputo recepire il messaggio di Bruxelles, il dialogo fra le assicurazioni e i consumatori non ha ancora raggiunto quegli auspicati livelli di generalità.

Occorre una sempre maggiore sensibilità verso il legittimo interesse del consumatore, rendendo il rapporto assicurato/assicuratore più trasparente e puntuale, privilegiando al massimo la "qualità" quale fattore strutturale di sviluppo della dinamica del mercato assicurativo.

Va perciò consolidata la collaborazione tra le associazioni dei consumatori e l'ANIA, già opportunamente intrapresa per realizzare la convergenza sull'obiettivo fondamentale della qualità nei prodotti, nei servizi, nel rapporto utente/assicurazioni.

A tal fine si pone con urgenza la necessità di garantire al massimo il diritto dell'assicurato all'informazione, per aiutarne la crescita culturale attraverso una moderna politica di cultura assicurativa che conferisca alle imprese un'immagine di realtà economiche attente ai bisogni dei cittadini.

In tale contesto è indispensabile, da parte delle compagnie di assicurazione, una serena, anche autocritica, riflessione sul delicato problema della liquidazione dei danni, che deve essere congrua e sollecita.

Il sistema assicurativo italiano, in questo campo, registra un miglioramento e rileva che

diverse compagnie hanno attuato meccanismi di velocizzazione della fase risarcitoria.

La litigiosità, anche se in flessione, rappresenta ancora un elemento turbativo del rapporto fra le assicurazioni e il cittadino e si riflette negativamente sull'immagine del settore, con una conseguente ricaduta negativa sul rapporto fiduciario. Essa quindi va assolutamente ricondotta entro limiti fisiologici.

Al riguardo va valutata positivamente l'attività della Sezione reclami dell'ISVAP diretta a tutelare i cittadini nei rapporti con le compagnie.

Ma l'aumento che l'Autorità di vigilanza registra nel numero dei reclami, dovuto anche ad una maggiore attenzione dell'utente verso il mondo delle polizze e verso i propri diritti, richiede il contributo attivo di tutto il settore per la ricerca di validi strumenti di mediazione delle controversie.

Altri Paesi hanno creato organismi di auto-disciplina, come l'*Ombudsman* assicurativo, l'Ufficio del Mediatore assicurativo, l'Ufficio reclami presso le associazioni assicurative.

In Italia, fatta eccezione per qualche compagnia, manca un analogo strumento di mediazione che, se attuato secondo l'ottica dell'attuale politica europea del consumatore, potrebbe far compiere un notevole passo in avanti verso la trasparenza.

Va segnalato, per contro, che anche il settore assicurativo risente del fenomeno della criminalità, soprattutto nei rami r.c. auto, auto r.d.,

incendio e furto, che incide negativamente sui risultati tecnici dei rami.

L'indagine dell'ISVAP ha evidenziato nel 1996 una percentuale di sinistri nel ramo r.c. auto, connessi a reati a danno delle imprese, pari al 2,7% (oltre 172.000), con incremento del 12,8% rispetto al 1995.

Nuove strategie di sviluppo

La liberalizzazione ha portato a profonde trasformazioni nel settore assicurativo ed ha determinato un riassetto strutturale, quale premessa necessaria per un futuro sviluppo.

Il ritmo di crescita, secondo le previsioni, sarà superiore a quello dell'economia e la parte che rappresenterà l'attività assicurativa nel PIL sarà sempre più significativa, come peraltro già avvenuto per il periodo 1990-1996 (v. grafico a pag. 35).

Il 1997 ha registrato uno sforzo complessivo delle compagnie di assicurazione per far compiere l'atteso salto di qualità nel rapporto domanda-offerta; il sistema assicurativo però non si è ancora completamente assestato nel nuovo scenario del mercato unico.

Punti di riflessione possono essere individuati nel costo del servizio, nella lievitazione delle tariffe, soprattutto di quelle della r.c. auto, nella litigiosità e nella ancora ridotta capacità di incidere in direzione di modelli gestionali fortemente competitivi e nell'affinamento della immagine di impresa; va aggiunta un'ancora incerta cultura verso il sociale che, se attivamente inserita in una strategia globale di comunicazione, farebbe emergere più nitidamente i connotati della valenza sociale del settore.

Ma le attese si rivolgono anche al ruolo che le assicurazioni devono svolgere, nel rispetto del principio di solidarietà con lo Stato, nelle grandi sfide della società alle soglie del terzo millennio.

Su questa delicata e complessa materia è necessaria una profonda riflessione, già avviata dal Governo anche con la stessa associazione delle imprese di assicurazione, nella consapevolezza che lo Stato non può dare completa e soddisfacente risposta al problema, così come il settore assicurativo non può farsi pienamente carico della loro soluzione.

L'argomento in questione, così come gli altri grandi temi di interesse sociale, presuppone la ricerca di un equilibrato rapporto fra pubblico e privato, ridisegnandone le frontiere, ridistribuendone i ruoli e realizzando, laddove possibile, un patto di solidarietà e di fiducia tra poteri pubblici e assicurazioni private, secondo

quei principi di sussidiarietà sempre più diffusi nella gestione delle problematiche sociali.

A questo proposito va sottolineata positivamente la riflessione avviata dall'ANIA sulle calamità naturali e diffusamente illustrata al convegno che ha visto la partecipazione anche di rappresentanti del Governo.

Occorre dunque trovare una adeguata combinazione tra quello che deve essere l'intervento dello Stato e quello che potrebbe competere al mercato assicurativo.

I tempi sono ormai maturi affinché il Parlamento affronti concretamente la questione.

In altri Paesi meccanismi assicurativi di intervento sono già operanti con il concorso determinante dello Stato. E qualcuno di questi sembra aver dato finora risposte adeguate alla collaborazione pubblico/privato.

In Francia è in vigore l'estensione obbligatoria delle coperture incendio, furto, auto, ecc. ai rischi da catastrofi naturali, con la riassicurazione presso la Caisse Centrale de Reassurance, organismo pubblico.

Si tratta di un sistema misto che potrebbe essere adattato, con gli opportuni aggiustamenti, anche nel nostro Paese.

Il danno all'ambiente rappresenta oggi un'altra grande preoccupazione per le conseguenze sulla salute e sui beni dei cittadini e per la sua ampiezza finanziaria.

In diversi Paesi europei, tra cui l'Italia, il problema dei danni all'ambiente è ormai entrato in un dibattito ampio ed approfondito.

E' necessario però fare i conti anche con la inadeguatezza dei risarcimenti dei danni da parte dei sistemi di responsabilità civile, dovuta ad una serie di cause come la dimensione economica del danno o l'inquinamento di vaste aree geografiche; nel contempo, il rischio catastrofale aumenta per una serie di motivi che vanno da un incontrollato sviluppo urbanistico ad una inadeguata gestione dei territori ad alta densità abitativa e produttiva.

La Commissione europea, nel suo libro bianco sull'ambiente pubblicato nel 1993, ha sottolineato l'inadeguatezza dei sistemi classici di responsabilità civile.

Perciò anche in questo campo occorrono riflessioni, approfondimenti e contributi attivi da parte del mercato assicurativo per trovare insieme forme, modi e condizioni che, passando attraverso la valutazione dei rischi e la prevenzione, realizzino l'estensione delle coperture ai rischi dei danni ambientali nel quadro di un'attiva collaborazione con lo Stato.

Tutela della salute

Alla luce delle grandi mutazioni demografiche, sociali ed economiche una questione di notevole rilievo che preoccupa tutti gli Stati membri dell'Unione europea è il finanziamento futuro dei sistemi pensionistici.

L'invecchiamento della popolazione è in aumento. La popolazione europea di 60 anni passerà dal 20% del 1990 al 26,7% nel 2020.

Si è allungata la speranza di vita che nel 1990 era per gli uomini di 72,7 anni e per le donne di 79,3 anni. Il futuro quindi prevede un considerevole aumento delle spese pensionistiche.

Il mercato assicurativo deve ora saper cogliere al meglio questa grande opportunità, garantendo certezza del futuro a chi affida i propri risparmi ad una compagnia di assicurazione.

Le spese per la sanità continuano ad aumentare a ritmo più rapido rispetto a quelli dei prezzi e del reddito, per tutta una serie di fattori che vanno dall'allungamento della vita umana, ai progressi tecnologici, alle aspettative dei cittadini.

Il Governo è impegnato nello sforzo di contenere e ridurre queste spese, con provvedimenti tesi ad una loro equa razionalizzazione.

Ma il contenimento e la riduzione dei costi nella sanità passa, oltre che dalla maggiore autonomia delle Regioni in materia ed alla solidale compartecipazione degli utenti, anche attraverso una più ampia integrazione pubblico/privato nel quadro di un corretto equilibrio in cui la concorrenza migliori le prestazioni e concorra a ridurre i costi.

Del resto sono sempre più evidenti le attese dei cittadini e cresce la loro attenzione verso forme alternative di tutela della propria salute.

Ciò pone in evidenza l'ampio spazio che si è aperto per il mercato assicurativo privato; al contrario, oggi le polizze malattia in Italia hanno ancora una scarsa penetrazione.

Infatti, pur se in cinque anni la raccolta premi del ramo si è quintuplicata arrivando nel 1997 ad oltre duemila miliardi (7,6% in più dell'anno precedente), la quota rappresenta, rispetto al totale danni, poco più del 4,5%.

La scarsa incidenza delle assicurazioni private nel sistema della salute è dovuta in gran parte alla estesa protezione data finora dal sistema pubblico. Vi è però anche una responsabilità del settore assicurativo che registra ritardi nell'intraprendere una incisiva azione di approccio e di sensibilizzazione dei cittadini per fare apprezzare in pieno la validità delle polizze malattia come reale strumento di protezione della salute.

Si nota un ritardo nell'innovazione dei prodotti che, assieme alla qualità delle prestazioni

offerte ed al costo, rappresenta un fattore determinante per la diffusione di queste coperture.

Va comunque sottolineato lo sforzo del mercato assicurativo per rendere adeguata l'offerta ai bisogni della collettività, ma prevale ancora la tendenza ad una selezione troppo spinta ed all'offerta di garanzie restrittive.

Si registra altresì una evoluzione positiva nel diritto di recesso, ma solo una minoranza di compagnie rinuncia fin dal primo giorno al diritto di recesso in caso di sinistro.

Alcuni passi avanti sono stati fatti anche nell'elevare il limite dell'età assicurabile, che però soltanto qualche compagnia ha fissato a 70 anni; pochissime hanno elevato il limite a 75 anni. Nonostante da qualche anno sia stata disposta per legge la tanto richiesta costituzione delle riserve di senescenza, allo scopo di costituire i fondi necessari a riequilibrare il ramo in presenza di un progressivo invecchiamento degli assicurati, non si è registrata una spinta consistente all'incremento del ramo.

Nuove tendenze si registrano nel settore: l'andamento demografico e l'allungamento della vita umana pongono il problema della assicurazione dipendenza, nota come *long term care*, che si caratterizza come polizza vita a cui è abbinata una copertura assicurativa di natura assistenziale; è composta da una componente finanziaria per garantire una rendita e da una

componente assicurativa concernente prestazioni in servizi o in denaro nei casi di "dipendenza" degli assicurati.

Diversi Paesi, tra cui Francia, Germania e Gran Bretagna hanno recepito da tempo l'esigenza di offrire queste coperture.

Le compagnie di assicurazione, in tale contesto evolutivo, sono chiamate a dare il loro contributo attivo alla prevenzione ed alla protezione sociale dei cittadini con l'offerta di prestazioni adeguate, nel quadro dello spazio riservato alla solidarietà che lo Stato deve garantire a tutti i cittadini.

Il mercato assicurativo italiano ha una grande potenzialità di crescita ed ha capacità manageriali da poter utilizzare per sviluppare al meglio la sua opera di modernizzazione e vincere la sfida che gli lancia il nuovo corso del welfare.

Politiche distributive

Dalla fine degli anni ottanta bancassicurazione sta vivendo una fase di notevole progressivo sviluppo in quasi tutti i Paesi europei.

Aumenta il numero delle filiali assicurative costituite da banche e cresce la presenza

azionaria del comparto creditizio in quello assicurativo.

E' stato rilevato che nel 1996, il 46% delle più importanti banche europee aveva filiali assicurative, detenendo oltre il 23% del capitale di compagnie di assicurazione; il canale bancassicurazione ha raccolto una quota pari al 19,2% del totale nelle assicurazioni vita.

Di poco rilievo invece la percentuale di mercato nelle assicurazioni danni, pari all'1,4% della raccolta premi totale.

Per i prossimi anni si prevede un'ulteriore diffusione del fenomeno anche a seguito dei movimenti che attraversano il mondo dei servizi finanziari con fusioni, concentrazioni e acquisizioni che hanno il duplice obiettivo: quello del posizionamento internazionale con una dimensione adeguata e quello di fronteggiare validamente una concorrenza che diventa sempre più accesa.

Nascono così conglomerati finanziari dove la banca e l'assicurazione spesso sono le colonne portanti e di cui alcuni esempi sono l'operazione INA-BNL-Banco di Napoli, quella fra il gruppo Winterthur e il Crédit Suisse in Svizzera e l'annunciata fusione fra i gruppi AMBB-Cera Banque-Kreditbank in Belgio. Assieme a siffatti profondi riassetti che superano frontiere e schemi tradizionali, proliferano gli accordi di distribuzione dei prodotti attraverso i rispettivi canali.

Sullo sfondo poi, sempre per la ricerca di una ottimale dimensione e di una maggiore redditività, si intravede l'eventuale entrata in scena di colossi anche di altri settori.

Obiettivo di fondo è essenzialmente il risparmio, il cui flusso è canalizzato in gran parte verso l'assicurazione vita.

Nel 1995, su scala europea, il 67% dei nuovi affari acquisiti dalle banche sono stati canalizzati nei prodotti vita, in alternativa ai tradizionali impieghi finanziari.

La chiave del successo di bancassicurazione sta soprattutto nella evoluzione del comportamento del consumatore che sceglie sempre più prodotti, che abbiano una buona dose di personalizzazione e che siano così adeguati alle sue esigenze.

Lo sviluppo futuro di bancassicurazione passa per diversi snodi tra i quali occorre ricordare l'ampliamento e l'affinamento dell'offerta, nonché la fidelizzazione della clientela: obiettivi comuni sia della banca che della compagnia di assicurazione.

La banca però nell'offerta di polizze danni, la maggior parte delle quali presentano coperture complesse, corre l'alea di incrinare il rapporto con il cliente se esso è un assicurato rischioso, introducendo potenzialmente elementi anti-selettivi.

E' questo un aspetto di grande rilievo in quanto sottolinea l'importanza anche futura del

ruolo e della professionalità dell'agente di assicurazione.

Nella vendita del prodotto assicurativo, infatti, è centrale la professionalità dell'operatore che va stimolata, sviluppata, incentivata con investimenti mirati alla formazione degli addetti, con la dotazione di strumenti informativi moderni in un quadro strategico finalizzato alla costruzione di una forte identità assicurativa e di una moderna cultura di impresa.

In un'attività qual'è quella assicurativa, dove la fiducia della clientela costituisce un parametro decisivo per la redditività, anche la professionalità degli addetti, al pari della qualità del servizio e dei prodotti, costituisce un forte valore aggiunto.

Gli agenti di assicurazione, punto di connessione fondamentale tra la compagnia di assicurazione e la clientela, rappresentano ancora oggi il principale canale di distribuzione di prodotti su misura per il cliente, modulati sulle sue specifiche esigenze, sia attuali che future, ed in grado di dare risposte di qualità ai molteplici bisogni di protezione degli individui e delle imprese.

Essi però debbono di difendere il proprio ruolo, rendendosi conto di essere chiamati ad affrontare una nuova sfida commerciale dovuta all'apertura del mercato, all'entrata in campo di forti concorrenti e ad un processo produttivo sempre più orientato al cliente, che può

richiedere anche necessarie ristrutturazioni e adattamenti.

Gli agenti devono altresì sviluppare al meglio e consolidare, attraverso anche un dialogo con i propri organismi rappresentativi, il rapporto con le compagnie, per porsi in posizione concorrenziale nel mercato, far valere in pieno le loro potenzialità e migliorare la produttività anche attraverso lo sviluppo di tecniche commerciali innovative.

Si realizzerebbe in tal modo un'operazione redditizia per le compagnie e per gli stessi agenti, in quanto si avrebbe un abbassamento del costo globale dei prodotti e un netto miglioramento del servizio; a trarne vantaggio sarebbe ovviamente lo stesso cliente, punto centrale dell'azione assicurativa.

La previdenza

Le modifiche degli equilibri finanziari, l'evoluzione demografica, la ridefinizione del ruolo delle istanze pubbliche nella previdenza e nella sicurezza dei cittadini, l'apertura di nuovi mercati hanno dato una grande spinta alle assicurazioni vita che, nel 1997, hanno proseguito nella loro