

RELAZIONE

Di Markus Hongler, vicepresidente dell'ASA
Evento **Conferenza stampa annuale dell'ASA 2018**
Data 18 gennaio 2018
Luogo Zurigo

InsurTech: concorrenza o catalizzatore per il settore assicurativo?

Fa stato la versione orale.

Gentili signore, egregi signori

InsurTech ... Basta questa parola per far salire alle stelle i battiti cardiaci di noi assicuratori. Regna uno stato d'animo che è un misto tra nervosismo ed entusiasmo. Le InsurTech sono nientemeno che start up con il potenziale tecnologico di rivoluzionare il settore assicurativo.

Non è dunque un caso che i battiti cardiaci aumentano. Il progresso tecnologico non provoca grattacapi solo al nostro settore. Il cambiamento è percepibile in tutta la società.

Una vita senza internet e cellulare? Conoscete bene la risposta: inimmaginabile per la giovane generazione. Un'auto o una casa propria? In molti possono invece rinunciarvi già oggi senza difficoltà. Sono infatti beni che si possono condividere: questo sistema, che rappresenta la sfida attuale degli assicuratori cose, si chiama sharing economy. Invece di avere un'auto propria si ordina all'occasione un passaggio via app oppure si prenota il veicolo Mobility. L'appartamento per le vacanze si cerca online su Airbnb. Film su DVD? Chi li guarda più ormai. Netflix e Youtube offrono accesso a tutto quanto si desidera vedere. Devo ammetterlo pure io: sfruttare i servizi online ovunque e a qualsiasi ora è davvero una comodità.

In veste di CEO di un'azienda rifletto sul significato della digitalizzazione – e delle esigenze dei clienti che cambiano con essa – per la nostra attività. La protezione dei dati è solo uno dei punti di riflessione. Si tratta soprattutto di capire come ci percepisce il cliente, cosa si aspetta da noi e determinare per quale ragione potrebbe voltare le spalle al proprio assicuratore, quali sono le sue alternative. InsurTech nasce dove il «nuovo mondo digitale» incontra i servizi degli assicuratori. La domanda è: le InsurTech sono concorrenti o catalizzatori?

Le quattro categorie InsurTech

Le InsurTech non si occupano semplicemente di digitalizzare un'attività analogica. Esse cercano nuove vie per comunicare con i clienti. Sono rapide e nell'interazione con i clienti puntano su semplicità e trasparenza.

Le InsurTech si possono suddividere approssimativamente in quattro categorie.

- I più noti sono i portali di assicurazione. Si occupano di confrontare gli assicuratori come pure prodotti e offerte. Il 60 per cento dei nativi digitali si informa oggi esclusivamente online – anche attraverso portali di questo tipo.
- L'amministrazione delle assicurazioni si orienta sia a privati, sia ad aziende. Essa spazia dalla cartella assicurativa digitale e priva di supporti cartacei fino a programmi amministrativi per amministrazione del personale, gestione degli immobili o flotte di veicoli.
- Strumenti di consulenza e vendita mettono a disposizione tecnologie per la ricerca, il confronto e l'analisi di informazioni assicurative.
- Aziende peer-to-peer/cashback offrono ai clienti la possibilità di aderire online a una comunità solidale e di assicurarsi così insieme per un determinato rischio o per un determinato periodo.

Requisiti tecnici

Per l'attuazione di questi modelli commerciali le InsurTech puntano su nuove tendenze che hanno un ruolo fondamentale anche per lo sviluppo del settore assicurativo. Le tendenze delineatesi negli ultimi anni sono affascinanti e rivoluzionarie al tempo stesso. Il potenziale dell'intelligenza artificiale, della tecnologia blockchain e dell'internet delle cose è immenso! E noi assicuratori? Noi non rimaniamo certo con le mani in mano a osservare da una distanza di sicurezza, sfruttiamo bensì le nuove possibilità tecnologiche. È pur sempre quello che si aspettano i nostri clienti. E le nostre premesse sono buone.

Potenziale economico

Attualmente in Svizzera contiamo circa 20 aziende tra le InsurTech. Gran parte delle aziende ha sede negli USA. Sono vere e proprie calamite per i capitali. Negli ultimi anni il flusso di capitali ha avuto una forte crescita e non si avverte un'inversione di tendenza. Il potenziale di tali aziende e dei loro modelli commerciali, che in parte sconvolgono gli schemi, vengono decantati dal mercato dei capitali.

Valutazione: good or bad?

Ma dobbiamo davvero preoccuparci per le InsurTech? Queste start up sono sinonimo di maggiore stress o destano entusiasmo? Una cosa è certa: le InsurTech ci mettono sotto pressione, danno una scossa. E questo è positivo! Per quale ragione?

Beneficiamo delle idee e innovazioni delle start-up e offriamo in cambio un know-how nel ramo assicurativo che si è dimostrato valido da decenni, anzi, addirittura da oltre un secolo! Il potenziale di questa collaborazione è grande e viene già sfruttato:

- Swiss Life investe in Bexio, un provider di software. Esso semplifica ad es. la gestione degli ordini, la fatturazione e la gestione dei prodotti per PMI.
- AXA ha costituito un partenariato con la start up IT zurighese Veezoo nel settore dell'elaborazione dei dati.
- La Basilese ha acquisito Movu, una piattaforma che offre servizi di trasloco.
- Helvetia partecipa alla piattaforma ipotecaria Moneypark.
- La Mobiliare partecipa in misura del 50 per cento al marketplace Scout24 e alla piattaforma di car sharing Sharoo.
- La società romanda di assicurazioni Vaudoise investe diversi milioni di franchi in fondi FinTech e InsurTech della società di investimenti Blackfin Capital.

Noi assicuratori allestiamo perizie di digitalizzazione e sfruttiamo le sinergie che si presentano con i settori affini a quello assicurativo.

E diventiamo anche noi delle InsurTech. Ad esempio con l'assicurazione auto Friday di Basilese o Axa Sure, un'app che permette di assicurare degli oggetti on demand in modo rapido e semplice.

Condizioni quadro

Continueremo – anzi, dobbiamo continuare – sulla via della collaborazione e dello sviluppo individuale. Per questo ci occorre un contesto che si basa sui seguenti principi di regolamentazione.

1. Le condizioni quadro sono basate su principi e lasciano spazio all'innovazione.
2. La regolamentazione avviene il meno possibile e solo nella misura necessaria.
3. Per la stessa operazione e gli stessi rischi valgono le stesse regole.

Questo significa: stesse opportunità per tutti, dunque per assicuratori e InsurTech. Le InsurTech ridefiniscono i punti di contatto esistenti con i clienti. Esse si dedicano perlopiù a singole parti della catena del valore aggiunto, ad es. vendita, amministrazione, sinistri o asset management. Quando possibile lasciano i rischi a forte intensità di capitale agli assicuratori tradizionali. Spesso non sono perciò regolamentate come quest'ultimi e non devono soddisfare gli stessi requisiti patrimoniali.

Per loro vale dunque la regola: no risk, more fun? Si potrebbe parlare di selezione digitale. Si tratta naturalmente di una pratica legittima e fa parte della concorrenza. Quest'ultima non può tuttavia essere deformata da una regolamentazione asimmetrica.

Il legislatore ha già adeguato l'ordinanza sulle banche con l'avvento della FinTech. Tuttavia, anche per gli assicuratori le condizioni quadro devono tenere il passo con le nuove condizioni. A questo proposito vorrei citare tre esempi concreti.

- A causa del cambiamento delle esigenze dei clienti e dei modelli commerciali, a nostro modo di vedere la prassi di autorizzazione per offerte estranee alle assicurazioni di assicuratori esistenti andrebbe esaminata nella legge sulla sorveglianza degli assicuratori LSA. Oggi questa prassi è molto restrittiva.
- Parola chiave cloud computing: l'orientamento della nuova circolare della Finma relativa all'outsourcing di processi deve continuare a permettere agli assicuratori di esternalizzare i propri dati in cloud all'estero. Eliminare questa pratica rappresenterebbe un considerevole svantaggio concorrenziale.
- E per finire gli assicuratori potrebbero aumentare in modo più cospicuo gli investimenti in nuove tecnologie e start-up se potessero sostenere tali investimenti con meno capitale. A questo scopo è necessario un adeguamento del Test svizzero di solvibilità SST, il regolamento che prescrive i requisiti posti al capitale proprio degli assicuratori.

Conclusione

Quali assicuratori siamo al centro della rivoluzione digitale. Vogliamo partecipare attivamente al suo successo e svilupparci con profitto in questo contesto nell'interesse dei nostri clienti.

Assorbiamo lo slancio delle start-up e collaboriamo con esse. Per questo dipendiamo da condizioni quadro aperte, basate su principi, neutrali sotto il profilo tecnologico e che offrono pari opportunità a tutti gli attori attivi sul mercato.

Lo sviluppo tecnologico ci provocherà dei grattacapi ancora per tempo. Con condizioni quadro eque continuerà però a entusiasmare noi e i clienti.