

VIEW

14
Clima

Come gli assicuratori vogliono prevedere gli effetti del clima e calcolare i percorsi dell'acqua.

22
Formazione

Esperienze di vita degli apprendisti di commercio all'estero e le vie che portano al mondo dell'assicurazione.

26
Protezione degli assicurati

Conoscenze degli assicurati e in quali casi l'Ombudsman può essere d'aiuto.

La rivista annuale dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni

Assemblea generale 2019



ASA | SVV

Indice

SICUREZZA SOCIALE

08



NUOVE SOLUZIONI

Horgen ridefinisce la politica della vecchiaia.

DONALD DESAX

Il secondo pilastro sta vivendo una crisi di sistema.

JÉRÔME COSANDEY

Avenir Suisse è a favore del capitale di cura obbligatorio.

06 **COLLOQUIO**

Rolf Dörig e Thomas Helbing a proposito delle sfide poste agli assicuratori privati.

20 **CIFRE**

Le cifre salienti del settore assicurativo privato.

CLIMA

14



POSSIBILI SCENARI

Non si può decidere di ignorare il riscaldamento globale.

INVESTIMENTI

Gli investimenti sostenibili sono più di una semplice possibilità.

RONNY ZÜRCHER

Una buona copertura assicurativa può indurre a investire meno nella prevenzione.

IMPRESSUM

Editore: Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA, Dipartimento public affairs e comunicazione. Concetto e redazione: Takashi Sugimoto (direzione del progetto), Jan Mühlethaler, Sabine Alder. Testi: Claudia Wirz, Das Sprachlabor, Zurigo, Takashi Sugimoto. Contenuti: responsabili della gestione dei temi dell'ASA. Grafica: Klar für Marken GmbH, Zurigo. Foto di: Matthias Auer, Zurigo, André Springer, Horgen, Keystone, iStock, unsplash. Stampa: Druckerei Robert Hürlimann AG, Zurigo. Distribuzione: Blinden- und Behindertenzentrum, Berna. © 2019 Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA

APPRENDISTI E COLLABORATORI

22



NUOVE SCOPERTE

Gli apprendisti di commercio nel settore assicurativo internazionale possono vivere all'estero per un anno.

BERNARD DIETRICH

Gli assicuratori necessitano di collaboratori con competenze diversificate.

PROTEZIONE ASSICURATIVA

26



DIRITTO DI SCELTA RESPONSABILE

Una concorrenza efficace porta a un ampio ventaglio di offerte.

PETER MAAS

Gli assicurati devono sapere che la regolamentazione ha un costo.

MARTIN LORENZON

L'Ombudsman deve avere la fiducia di entrambe le parti.

36 ⁷⁷ società affiliate all'ASA

38 **ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE**
Organizzazione dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni

TECNOLOGIA

32



SINGOLE CAPACITÀ

L'intelligenza artificiale richiede fiducia.

VANTAGGI PER I CLIENTI

I chatbot sono un ausilio per le persone.

39 **CENTRO OPERAZIONALE**
Organizzazione del Centro operativo

«Sono queste le
conseguenze del
cambiamento
climatico?»



Editoriale

Care lettrici, cari lettori,
avete già avvertito anche voi uno strano presentimento dopo due settimane di sole ininterrotto? In fondo dovremmo rallegrarci di una lunga estate come quella dello scorso anno: il tempo meraviglioso ci mette di buon umore, mentre la pioggia intristisce. Eppure le prolungate settimane di bel tempo oggi ci ripropongono il quesito: sono queste le conseguenze del cambiamento climatico?

Lunghi periodi di siccità e forti precipitazioni; le catastrofi naturali rientrano da sempre nell'attività assicurativa. Nel settore assicurativo ci chiediamo di continuo quali siano i rischi: cosa dovremo affrontare? Quali sono i probabili scenari dei sinistri? Ciò rientra nelle nostre competenze. Vantiamo una lunga esperienza e siamo un interlocutore di rilievo in molti settori. Anche per quanto riguarda i cambiamenti climatici, perché gli assicuratori non si occupano solo di sinistri: il settore è chiamato ad agire in qualità di investitore. Da un lato, vanno considerati i rischi climatici, dall'altro, gli assicuratori possono influire con le loro decisioni d'investimento, ad esempio con investimenti sostenibili. Quali investitori di rilievo a lungo termine, ci assumiamo la nostra responsabilità economica.

Il cambiamento climatico è oggetto di un articolo nella nostra rivista annuale «VIEW», disponibile per la prima volta in questa forma. Con quattro temi prioritari presentiamo gli ambiti in cui abbiamo operato lo scorso anno, quale importante ramo economico. I nostri contributi presentano le sfide del cambiamento demografico; la valenza della protezione assicurativa, il perché gli apprendisti di commercio presso gli assicuratori si recano all'estero e cosa può ostacolare l'introduzione di nuove tecnologie. Una panoramica più ampia dei temi assicurativi del 2018 è disponibile in formato digitale su www.svv.ch/it/rapporto-annuale2018

Thomas Helbling
Direttore Associazione Svizzera d'Assicurazioni

Andamento degli affari: Thomas Helbling, direttore dell'ASA, e Rolf Dörig, presidente dell'ASA, illustrano l'andamento positivo dell'anno e anche in quali ambiti ritengono necessari ulteriori interventi.



«Gli assicuratori hanno una responsabilità economica»

L'attività degli assicuratori privati ha evidenziato un andamento soddisfacente nel 2018. Il volume dei premi è aumentato sia nel ramo vita, sia nel ramo danni rispetto all'anno precedente. Con un valore aggiunto lordo di quasi 30 miliardi di franchi, gli assicuratori oggi generano praticamente la metà del prodotto interno lordo del settore finanziario. Rolf Dörig e Thomas Helbling illustrano le ragioni del buon andamento degli affari e anche in quali ambiti ritengono necessari ulteriori interventi.

Nonostante i buoni risultati operativi degli assicuratori privati, esprimete comunque delle critiche nei confronti di condizioni quadro poco favorevoli. Perché chiedete condizioni migliori?

Thomas Helbling: Anche nel 2018 il settore assicurativo ha dimostrato la propria stabilità ed efficienza; ciò è positivo. Gli assicuratori hanno anche una responsabilità economica: con le loro prestazioni tutelano i singoli individui dall'emergenza sociale e le ditte dal fallimento. Svolgono inoltre un ruolo importante nell'ambito della previdenza per la vecchiaia. A prima vista, quindi, non vi è alcuna ragione di lamentarsi.

Rolf Dörig: Eppure ci poniamo il seguente quesito: cosa occorre al nostro settore per far fronte a questa responsabilità anche in futuro? I bassi tassi d'interesse sono noti a tutti. Oggi è quasi impossibile garantire in modo sostenibile le prestazioni del secondo pilastro stabilite per legge. Il

principio del risparmio è sempre più minato da un progressivo sistema basato sul metodo della ripartizione. I giovani finanziano le prestazioni degli anziani; non è questo il principio della previdenza professionale.

Thomas Helbling: Dobbiamo richiamare costantemente l'attenzione su questa problematica se vogliamo che il nostro collaudato sistema pensionistico basato su tre pilastri continui ad essere garantito anche in futuro. Una delle conseguenze delle condizioni quadro sfavorevoli, anche lo scorso anno, è stata la rinuncia di AXA, uno dei maggiori offerenti del settore alle attività nell'ambito dell'assicurazione completa, nonostante la forte richiesta di mercato.

L'assicurazione sulla vita è un'attività a lungo termine. Non è possibile compensare il metodo della ripartizione sull'arco degli anni o dei decenni?

Thomas Helbling: Proprio perché si tratta di un'attività a lungo termine, è importante tracciare per tempo le linee direttrici. Chi oggi effettua versamenti nel secondo pilastro vuole la certezza di ottenere le prestazioni previste tra 20, 30 o più anni.

Rolf Dörig: Naturalmente la situazione dei tassi potrà modificarsi nuovamente in futuro, ma non sappiamo se e quando ciò accadrà. Nessuno avrebbe pensato che per anni saremmo stati confrontati a tassi negativi. Sarebbe un grave errore sperare che un repentino miglioramento della situazione dei tassi compensi la situazione attuale.

Secondo voi, il tasso d'interesse minimo e il tasso di conversione sono troppo elevati. La richiesta di riduzione delle prestazioni non compromette la fiducia riposta nella previdenza per la vecchiaia, necessaria per la sussistenza?

Rolf Dörig: Al contrario, quando prometiamo prestazioni non finanziabili, ci prendiamo gioco degli assicurati e della fiducia che ripongono in noi.

Ma come si può garantire a lungo termine il sistema della previdenza per la vecchiaia?

Rolf Dörig: È necessario depoliticizzare i parametri tecnici. Il tasso d'interesse minimo e il tasso di conversione devono essere adeguati alla realtà; ovvero, devono diminuire. Anche l'età di pensionamento va adeguata al continuo aumento dell'aspettativa di vita. Il primo passo in questa direzione sarebbe l'adeguamento dell'età di pensionamento a 65 anni per le donne.

È cresciuta anche l'attività del ramo danni. Quali fattori vi hanno contribuito essenzialmente?

Thomas Helbling: Nel complesso, si è registrata una crescita pari al 2,2 per cento. Le assicurazioni di cose hanno presentato un aumento dello 0,9 per cento. I fattori trainanti sono stati la crescita economica generale, gli investimenti edili e l'aumento del potere d'acquisto. Nelle assicurazioni di persone i premi incassati sono aumentati del 3,4 per cento. Ciò è dovuto, da un lato, all'elevata e costante richiesta di assicurazioni complementari nel ramo dell'assicurazione malattia e infortuni, come pure all'aumento delle tariffe a causa della crescita dei costi nel settore sanitario.

Nell'ambito della revisione della Legge sul contratto d'assicurazione, l'ASA e il Parlamento sono stati duramente criticati per il fatto che questa abbia favorito solo gli interessi degli assicuratori. Il settore sta perdendo di vista i suoi clienti?

Thomas Helbling: Il settore non avrebbe successo se non mettesse al centro del proprio operato le esigenze dei propri clienti. Non si può dimenticare che gli assicuratori versano quasi 130 milioni di franchi di prestazioni ogni giorno. **Rolf Dörig:** Fa parte del processo politico formulare le nostre argomentazioni. Per noi è essenziale che il buon funzionamento dell'attività assicurativa non venga ostacolato da una regolamentazione inutile o sproporzionata, che comporti solo costi per i nostri clienti, senza offrire alcun valore aggiunto.



Gli elettori, lo scorso autunno, si sono espressi a favore dei detective delle assicurazioni sociali. È sorpreso del risultato netto di questa votazione?

Rolf Dörig: Le assicurazioni sociali godono di un'elevata fiducia, ma le cittadine e i cittadini svizzeri vogliono anche la lotta sistematica contro gli abusi. La popolazione si è dunque espressa in modo chiaro a dimostrazione di questo sano atteggiamento di fondo.

La politica ha agito molto rapidamente sulla base del relativo progetto. In che ambito avrebbe auspicato un'azione altrettanto celere?

Thomas Helbling: Per quanto concerne questa revisione, il legislatore si è basato su una prassi di validità comprovata, garantendo la certezza del diritto in tempi straordinariamente rapidi.

Rolf Dörig: I processi democratici richiedono tempo. Da anni però vi è un'urgente e pressante necessità di agire nel settore della previdenza per la vecchiaia. La politica deve finalmente fare un passo avanti proponendo soluzioni sostenibili a tutela delle generazioni future.

«Il tasso d'interesse minimo e il tasso di conversione vanno adeguati alla realtà.»

L'ASA sta elaborando una nuova strategia. Può già fornire qualche indicazione sui punti principali?

Thomas Helbling: È importante per noi concentrarci su temi decisivi per il nostro settore in futuro, come la sostenibilità, la capacità d'innovazione e il ruolo quale datore di lavoro in un contesto professionale in costante cambiamento.

La struttura organizzativa è stata adeguata nel 2018. La nuova struttura è da ritenersi valida?

Rolf Dörig: L'Associazione vantava una buona organizzazione anche in precedenza. Con la nuova struttura e i nostri collaudati comitati di milizia desideriamo essere più scattanti, da un lato, e fissare ulteriori priorità dall'altro, ad esempio nella politica della formazione e dei datori di lavoro. Possiamo contare sullo straordinario impegno delle nostre ditte affiliate e sul supporto professionale del nostro centro operativo.



Video retrospettiva ASA 2018:
www.svv.ch/it/rapporto-annuale2018



«**C**he ciascuno si salvi l'anima a modo suo.» Questo è il motto, famoso fino ai nostri giorni, di Federico II di Prussia, che riduce ai minimi termini il pensiero liberale. Già solo nell'ambito della vecchiaia e delle cure, almeno per quanto riguarda il suo effetto verso l'esterno, questo motto è rimasto inascoltato troppo a lungo. Per molti l'«entrata in una casa di riposo» suona più come una sentenza che come una decisione volontaria. Per molto tempo, la casa di riposo era sinonimo di un'ultima fase di vita senza gioia e senza autodeterminazione, con cibo scadente, giornate noiose davanti alla televisione e orari di ritiro a letto che escludono la possibilità di qualsiasi serata piacevole. Non particolarmente eccitante come situazione, malgrado gli enormi costi.

Oggi questa immagine sta cambiando. Ciò non dipende solo dall'invecchiamento della società, che esige l'attuazione di nuovi modelli, ma anche da una nuova generazione di anziani sicuri di sé. Il settore pubblico, le istituzioni e l'industria della tecnologia medica devono adeguarsi ai nuovi sviluppi. Non da ultimo, alla luce degli sviluppi demografici, l'intera realtà esistenziale degli anziani è un interessante mercato in espansione.

Questa nuova situazione pone delle nuove sfide ai comuni. Essi sperimentano direttamente le conseguenze dell'invecchiamento della popolazione, soprattutto quando - come nel Cantone di Zurigo - sono chiamati ad assumersi il finanziamento delle cure. Ben venga chi affronta questa sfida per tempo!

Il Comune di Horgen sul lago di Zurigo lo sta facendo da anni in modo esemplare. L'invecchiamento della popolazione nel benestante comune lacustre caratterizzato dalla borghesia industriale, viene accolto positivamente e con particolare attenzione. Già nel 1993 il comune aveva sviluppato un modello per gli anziani, che ha funto da base per le soluzioni attuali. Il principio cardine è mantenere l'indipendenza il più a lungo possibile. Gli anziani, se sono in grado di farlo, dovrebbero poter vivere autonomamente a casa propria per tutto il tempo che desiderano. In questo modo, oltre a risparmiare sulle spese di cura, di norma si soddisfano anche i desideri dei «nuovi anziani».

L'obiettivo principale della politica della vecchiaia di Horgen è rafforzare il settore pre-stazionario, spiega il Consigliere comunale Hans-Peter Brunner, Capo Dicastero Socialità di Horgen. «Ancora troppe persone optano per il ricovero in casa anziani sebbene siano perfettamente in grado di vivere a domicilio», spiega Brunner. Si tratta di un automatismo dei tempi passati, che per il comune genera considerevoli costi non necessari. Questa situazione cambierà mediante offerte mirate.

La soluzione più recente del concetto per la vecchiaia di Horgen, dalla valenza pressoché simbolica, è il complesso residenziale Strickler. Qui, in una splendida posizione con vista sul lago, da due anni si attua il programma residenziale con persone di varie fasce di età. Due terzi dei 44 appartamenti sono riservati a persone di oltre 60 anni, il resto alle famiglie. Coloro che vivono qui si impegnano a formare una «comunità solidale» basata su rapporti di buon vicinato.

Espresso altrimenti: vi abitano persone anziane e giovani, che si sostengono reciprocamente nell'ambito di un vicinato solidale, in un contesto moderato da un'assistente residenziale alle dipendenze del comune. Solo in caso di necessità si ricorre a figure professionali come gli operatori

Una nuova concezione della vecchiaia

Come il comune di Horgen ridefinisce la politica della vecchiaia

L'invecchiamento della popolazione sta mettendo a dura prova lo stato sociale. La ricerca di nuove fonti di finanziamento non è sufficiente. Occorrono nuove idee. Il comune di Horgen sul lago di Zurigo sta percorrendo una via pionieristica con un concetto completo per la vecchiaia che rafforza il settore pre-stazionario. Oltre a conseguire dei risparmi sui costi sanitari, questo sistema è anche in linea con le esigenze della popolazione.

«Ancora troppe persone optano per il ricovero in casa anziani.»

Concetto abitativo: nel complesso residenziale Strickler di Horgen si attua il programma abitativo con persone di varie fasce di età.



Spitex. «Lo Stato dovrebbe ovviamente restare il più possibile fuori dalla sfera privata», afferma Brunner, membro PLR del Gran Consiglio cantonale. Tuttavia esso deve offrire i necessari presupposti per buoni rapporti di convivenza, volti all'autodeterminazione dell'esistenza del singolo. Il complesso residenziale Strickler, laddove possibile, attua questi principi fin nei minimi dettagli. Un gruppo di cura integrato può accogliere undici persone con esigenze di cura e assistenza 24 ore su 24. A breve, verrà presentata la domanda di costruzione per un nuovo progetto simile, comprendente circa 180 appartamenti.

I complessi abitativi con comunità di diverse età sono, tuttavia, solo una parte della politica della vecchiaia di Horgen. Ed è giusto che sia così. Il primo bilancio intermedio stilato per il complesso residenziale Strickler mostra però che non tutti i locatari hanno un reale interesse per la vita all'interno di comunità residenziali, nonostante le lunghe liste d'attesa e l'accurata procedura di selezione ai fini della locazione. Inoltre, nonostante le pigioni allettanti, si assiste a una fluttuazione inaspettatamente vivace tra i più giovani. I motivi sono in fase di chiarimento.

A prescindere dai risultati, un buon concetto per la vecchiaia poggia sempre su diversi pilastri. A Horgen una soluzione di assistenza residenziale completa è uno di essi. In totale tre assistenti del complesso residenziale e assistenti per i residenti si prendono cura degli anziani che vivono ancora a casa. Assistono la popolazione anziana in tutte le questioni della vita quotidiana, effettuano visite a domicilio, creano contatti, informano sulle offerte e, se necessario, organizzano un sostegno professionale.

L'offerta è completata dallo sportello per la vecchiaia e la sanità, che consiglia e fornisce assistenza gratuitamente alla popolazione nelle questioni inerenti la vecchiaia. La sua sede è ubicata nel Baumgärtlihof. Nel cuore del paese si trova anche il centro di ritrovo per gli anziani con una caffetteria. In questo luogo le persone si incontrano per socializzare, giocare a carte o a scacchi, organizzare gite, compilare insieme la dichiarazione d'imposta o redigere il mandato precauzionale. Qui si tengono regolarmente corsi di informatica e di lingua, si fanno riparazioni nel Flick Café, si svolgono vernissage e manifestazioni cinefile, inoltre qui ha sede anche il «Pixeljäger», un gruppo di fotografi amatoriali, proprio come i partecipanti al programma «Zäme go laufe», un progetto dell'Università di Zurigo che aiuta gli anziani con preziosi suggerimenti.

Offerte a prezzi accessibili, lavoro attivo con gli anziani, sostegno per l'autoaiuto, vicinato solidale e volontariato: tutto questo rientra fra i principi della politica della vec-

Gli abitanti del complesso residenziale Strickler si sostengono nell'ambito di «un vicinato solidale».



chiaia di Horgen con l'obiettivo di soddisfare le esigenze della popolazione anziana e contenere il problema legato all'aumento dei costi per le cure. «La necessità di prestazioni complementari sta aumentando a dismisura», afferma Hans-Peter Brunner. E questa situazione non si risolverà da sola. A Horgen, la percentuale di ultraottantacinquenni aumenterà di circa l'80% entro il 2030. Una politica intelligente per la vecchiaia è quindi di importanza vitale per un finanziamento sicuro.

Naturalmente, anche la casa per anziani svolge il suo ruolo. A Horgen se ne contano cinque. «Fanno un buon lavoro e operano in modo efficiente», dice

Brunner. Anche qui osserviamo con attenzione la situazione. Attualmente, il comune sta ridefinendo tutti i mandati di prestazione con le case anziani.

Il comune è l'istanza adeguata per questi compiti, secondo Hans-Peter Brunner. In questo contesto gli ultimi sviluppi e le loro ripercussioni finanziarie sono percepibili direttamente, con un effetto che disciplina. Se il finanziamento dell'assistenza sociale e delle prestazioni complementari si innalzasse ad un livello superiore, l'autodisciplina ne risentirebbe, con le conseguenze che tutti conosciamo. La vicinanza ai cittadini è quindi il principio base della politica della vecchiaia di Horgen. Non c'è da stupirsi quindi che l'amministrazione comunale parli volutamente di «paese» riferendosi ad Horgen. E questo malgrado i suoi 22'000 abitanti.

È ora che la previdenza abbia finalmente una guida politica

Un commento di Donald Desax



«Il secondo pilastro sta vivendo una crisi di sistema. La previdenza professionale funziona di principio come un libretto di risparmio: dopo il pensionamento ognuno riceve quanto ha versato, inclusi gli interessi. Tuttavia, attualmente gran parte di questi interessi viene usata per finanziare le nuove rendite troppo elevate. Nel contesto attuale è impossibile generare il rendimento necessario per finanziare l'aliquota di conversione vigente pari al 6,8 per cento.

Una riforma è imperativa e urgente, poiché fino al 2029 andranno in pensione gli ultimi della cosiddetta «generazione dei baby boomer» che non contribuiranno più con i loro versamenti, ma che andranno invece a gravare in modo importante sull'AVS e sulla LPP come beneficiari di prestazioni. Uno scenario realistico sarebbe attuare subito gli elementi del progetto di riforma respinto da popolo e Cantoni nell'autunno 2017 che ottengono una maggioranza, ovvero l'aumento a 65 anni dell'età di pensionamento per le donne e la riduzione dell'aliquota di conversione ad al massimo il 6,0 per cento. Occorre inoltre introdurre un contributo per finanziare le rimanenti perdite legate all'aliquota di conversione. Ciò verrebbe compensato attraverso un aumento medio degli accrediti di vecchiaia pari al 13 per cento. A lungo termine andrebbero inoltre eliminati gli interessi politici legati a parametri tecnici come l'aliquota di conversione, il tasso d'interesse minimo e l'età di riferimento per la riscossione della rendita.

Stando alla Commissione di alta vigilanza della previdenza professionale, ogni anno 7 miliardi di franchi vengono ridistribuiti dalle persone occupate ai beneficiari di rendita. Ciononostante questa crisi passa quasi inosservata. Politica, partner sociali e media hanno la responsabilità di chiamare le cose con il proprio nome. Non si può continuare a fingere che vada tutto bene. È giunto il momento di avere una guida politica!

Esistono tre possibilità per affrontare il problema. Si possono innanzitutto aumentare i contributi. In secondo luogo è possibile ridurre le prestazioni e infine si può lavorare più a lungo. Ma non sono certo misure popolari per un politico che vuole garantire la propria rielezione. A questo si aggiunge il fatto che le difficoltà del sistema si sono manifestate solo lentamente, ciò che ha indotto le istanze decisionali a rinviare continuamente il problema. I politici rappresentano spesso interessi di parte. Un buon esempio è l'età di pensionamento di 65 anni per le donne che viene

associata alla parità salariale sebbene siano due richieste ben distinte.

Vista l'evoluzione demografica, urge una discussione su come possa essere finanziato l'aumento delle spese di cura. Vale la pena approfondire l'idea di un capitale di cura proposta da «Avenir Suisse». Esistono inoltre anche altre proposte per la creazione di un quarto pilastro come un sistema di previdenza tempo senza contributi in denaro o un'assicurazione delle cure. Visto il crescente invecchiamento della popolazione, l'aumento delle spese di cura è una bomba a orologeria per la società e purtroppo anche in questo caso la politica non vuole rimanere scottata da questa «patata bollente». Per i giovani ho un solo consiglio: «occupatevi attivamente della vostra previdenza individuale!»

Ritratto

Donald Desax è Responsabile Previdenza professionale, membro della Direzione del Gruppo Helvetia e membro della Commissione federale della previdenza professionale nonché membro del Comitato ramo Vita dell'ASA.

RIFORMA AVS E LPP

**Imperativa
e
urgente**

L'ASA ritiene che la riforma dell'AVS e della LPP sia imperativa e urgente. Quanto più essa si rimanda, tanto più risulterà difficile conseguire la stabilizzazione finanziaria e/o il passaggio a un'impostazione sostenibile. Per la fine del 2018 era previsto un messaggio sulla riforma «AVS 21». Il suo rinvio al periodo successivo alle vacanze estive del 2019 non è pertanto mirato al raggiungimento dell'obiettivo.



www.svv.ch/it/previdenza-la-vecchiaia



Gestire la previdenza, non ridistribuirla

Perché Avenir Suisse è a favore del capitale di cura obbligatorio

Jérôme Cosandey è il direttore romando di Avenir Suisse. In qualità di responsabile della ricerca per le «politiche sociali finanziabili», si occupa principalmente di previdenza per la vecchiaia, politica sanitaria e del patto sociale fra generazioni.

Per motivi demografici, al più tardi dal 2035 i costi sanitari saranno una grande sfida per la società e il patto sociale fra generazioni. Affinché l'onere non sia ripartito su un numero sempre minore di persone, i lavoratori più anziani over 55 dovrebbero risparmiare ogni mese un importo per le cure successive. Il capitale di cura individuale potrebbe essere lasciato in eredità in caso di decesso. Ma è davvero necessario? Jérôme Cosandey di Avenir Suisse è convinto che questo modello rafforza la responsabilità individuale e sgrava il sistema sociale. Tuttavia, anche questo sistema non è possibile senza redistribuzione.

Signor Cosandey, con la sua proposta di un capitale di cura obbligatorio vuole introdurre un nuovo risparmio forzato. Questo è conforme ai principi liberali?

Jérôme Cosandey: Sì. È un dato di fatto che i costi sanitari aumenteranno enormemente. Considerata l'evoluzione demografica, entro il 2045 i costi sanitari raddoppieranno rispetto al prodotto interno lordo. Anche nel sistema di assistenza si dovranno affrontare grandi sfide. Oggi per ogni ultraottantenne si contano ancora 12 persone in età attiva; dal 2035, ve ne saranno solo sette. Per questo motivo, dobbiamo applicare principi liberali per organizzare l'assistenza sanitaria in futuro.

E questo è possibile solo con nuove spese forzate?

Le spese forzate esistono già nel sistema attuale con le imposte e i premi delle casse malati. Con il capitale di cura, il denaro non viene «perso» e neppure redistribuito. Il denaro viene semmai depositato su un conto bloccato per le cure successive. Questo rafforza la responsabilità individuale. In caso di decesso, il capitale rimanente può essere lasciato in eredità ai discendenti, desiderio di gran parte delle persone.

«È un dato di fatto che i costi sanitari aumenteranno enormemente.»

E se non volessi che i miei figli ereditassero questo capitale?

Questo problema esiste anche nel diritto successorio vigente con le porzioni legittime.

Qualsiasi «cassa» di denaro, dev'essere gestita. Il capitale di cura non comporta un rischio di livellamento verso l'alto dei costi sanitari?

Il rischio esiste. Ma vi sono meccanismi economici che garantiscono l'efficienza delle case di cura o di altri offerenti e il contenimento dei costi. Misure di questo tipo sono già in atto in vari contesti.

Si potrebbe pensare che gli anziani siano un peso per la società, specialmente per i comuni.

Ovviamente non è così. Anzi: molti pensionati ancora in buona salute svolgono un ruolo attivo, ad esempio, nella cura di nipoti o parenti, in partiti politici e associazioni.



Eppure non tutti i pensionati dispongono della stessa situazione finanziaria. Circa il 20 per cento di essi sono nuclei familiari milionari, benché il denaro sia investito in immobili. Nel contempo, circa un pensionato su dieci beneficia di prestazioni complementari e uno su due risiede in casa di cura.

In che modo la sua proposta può modificare questa situazione? Molti non riusciranno a risparmiare il capitale di cura 250 franchi al mese, l'importo che avete previsto per ora non è una bazzecola per i piccoli budget. Saranno chiamati nuovamente in causa i pagatori dei premi e i contribuenti.

Sì, è vero. Ma finché vogliamo garantire un'esistenza degna, dobbiamo fare leva sulla solidarietà. Con la nostra proposta, tuttavia, essa sarà complementare solo una volta esaurito il capitale di cura. È pertanto conforme a un approccio liberale.

Sempre più imposte, il continuo aumento dei premi delle casse malati, un secondo pilastro che ridistribuisce il denaro dai giovani agli anziani; presto l'individuo non disporrà più liberamente del proprio reddito?

Quest'impressione inganna. Anche se le spese forzate aumentano, oggi disponiamo di più soldi nel portafoglio. Il reddito disponibile è in costante aumento, sia per i «ricchi», sia per i «poveri». È un dato di fatto che non dovrebbe essere contestato.

«Finché vogliamo garantire un'esistenza degna, dobbiamo fare leva sulla solidarietà.»

VOTAZIONE POPOLARE

Un sistema efficiente e collaudato

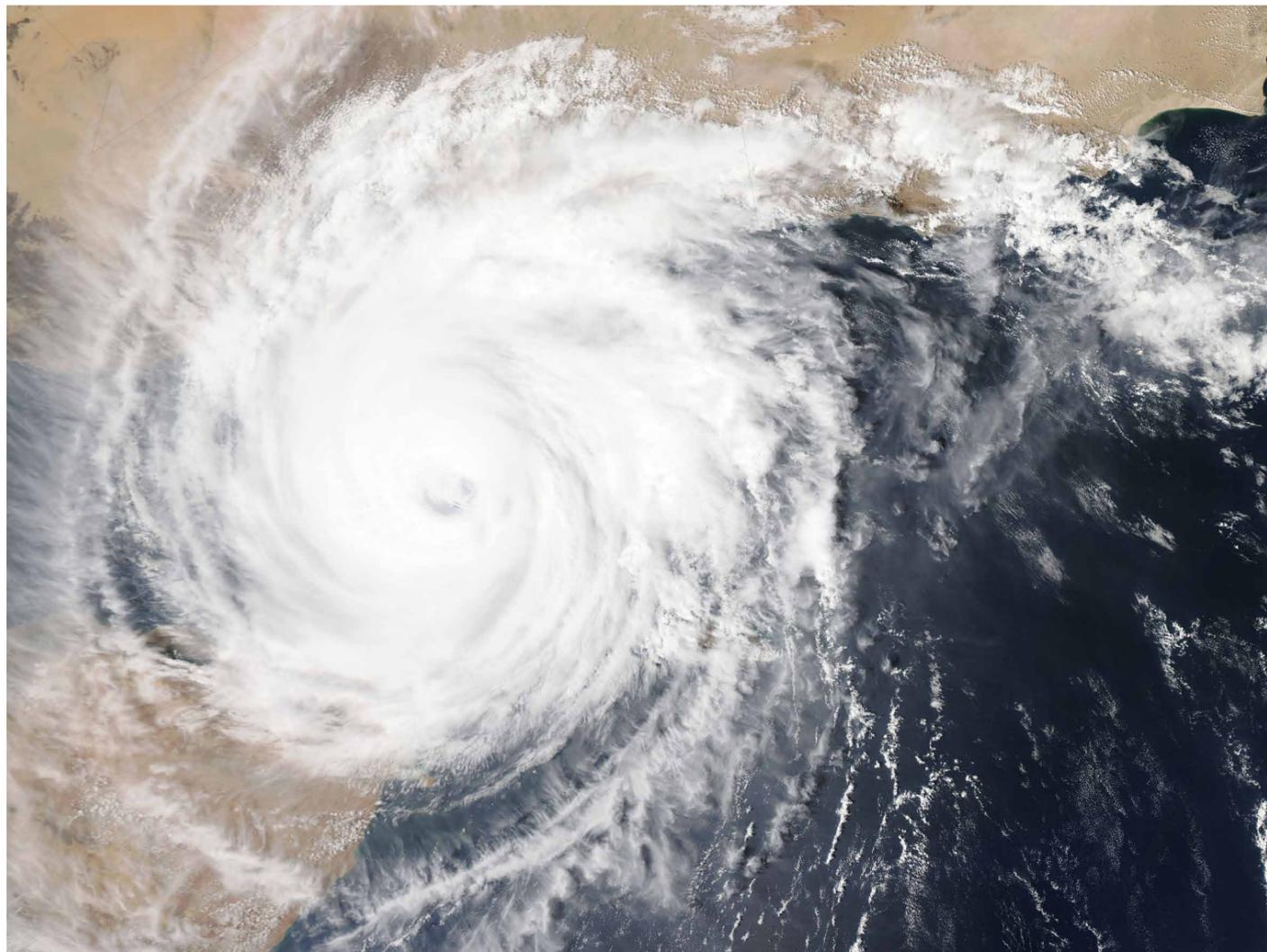
Nel 2018 la popolazione del Canton Vaud si è espressa a favore della soluzione esistente per quanto riguarda l'assicurazione per cure dentarie.

Lo scorso anno i cittadini vodesi sono stati chiamati a esprimersi in merito a un'iniziativa cantonale che chiedeva un'assicurazione obbligatoria per cure dentarie. L'iniziativa prevedeva di finanziare l'assicurazione per cure dentarie alla stregua dell'AVS attraverso contributi salariali di lavoratori e aziende. Nella votazione del 4 marzo 2018 la popolazione si è espressa a favore della soluzione esistente. «Le cure dentarie si fondano sulla responsabilità individuale e sul rapporto di fiducia tra dentista e paziente» afferma Dominik Gresch, capo assicurazione malattia e infortuni in seno all'ASA. Insieme decidono il trattamento e stabiliscono le spese. Si tratta di un importante pilastro di un sistema ormai collaudato. «Anche la prevenzione ha una funzione fondamentale. Un'assicurazione obbligatoria per cure dentarie l'avrebbe minata». Grazie al sistema esistente, l'igiene dentale in Svizzera è tra le migliori al mondo. All'inizio del 2019 anche la popolazione del Cantone di Ginevra ha respinto un progetto simile.

Il prezzo del riscaldamento globale

Gli assicuratori sosterranno l'azione per il clima?

Le catastrofi naturali causano enormi distruzioni. Gli assicuratori utilizzano dei modelli per valutare le conseguenze. Il riscaldamento globale non è rilevante ai fini della fissazione del prezzo. O meglio, non lo è ancora.



Andrew iniziò come tempesta tropicale, devastando poi la Florida: nel 1992, l'uragano causò danni materiali nell'ordine di 26,5 miliardi di dollari. 7,3 miliardi di dollari furono coperti dagli assicuratori. Andrew ha dimostrato che gli uragani rientrano tra le catastrofi naturali più devastanti. Questo evento ha indotto gli assicuratori a sviluppare modelli di rischio per le catastrofi naturali.

Le traiettorie del vento

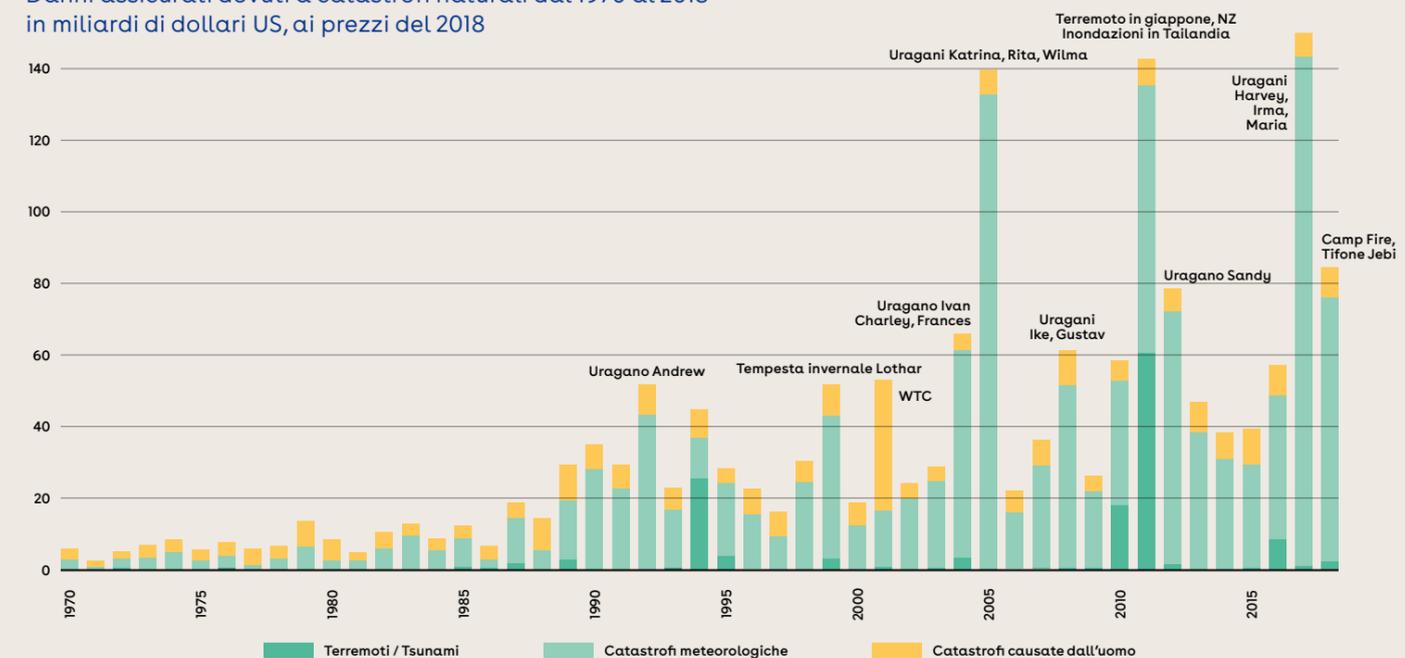
«Calcoliamo centinaia di migliaia di possibili uragani e le loro probabili traiettorie», afferma Lucia Bevere, Senior Catastrophe Data Analyst di Swiss Re. Con questi eventi ipotetici gli analisti generano modelli di scenari per il riassicuratore, al fine di stimare gli effetti sul portafoglio: quali sono i danni attesi e quali conseguenze finanziarie si possono prevedere?

«In qualità di assicuratore dobbiamo fissare il prezzo del rischio», spiega Lucia Bevere. Il prezzo viene ricalcolato ogni anno. «Ogni anno adattiamo il prezzo alle nuove realtà e possiamo quindi definire il rischio attuale nel migliore dei modi», afferma. In questo processo confluiscono le più recenti scoperte nel campo della ricerca sul clima. Gli analisti considerano i cambiamenti climatici a breve termine, così come lo sviluppo dei sinistri a seguito di eventi catastrofici. Considerata la breve durata del periodo di un

«In qualità di assicuratori dobbiamo fissare il prezzo del rischio.»

anno, i rischi a lungo termine legati ai cambiamenti climatici non hanno un ruolo diretto nella fissazione del prezzo. «Uno scenario di 0,5 gradi o di 5 gradi sulla base delle nostre previsioni è pressoché irrilevante ai fini della fissazione del prezzo nella prossima fase di rinnovo», afferma Thierry Corti, responsabile del Sustainability Risk Management presso il riassicuratore. Gli effetti differiscono solo leggermente per i due scenari nei prossimi 15 anni e divergono solo in seguito. «Questo perché lo sviluppo nei prossimi anni è determinato dalle emissioni degli anni passati.»

Danni assicurati dovuti a catastrofi naturali dal 1970 al 2018 in miliardi di dollari US, ai prezzi del 2018



Swiss Re Institute, sigma 02/2019, Natural catastrophes and man-made disasters in 2018: «secondary» perils on the frontline, pagina 4

Danni immensi

I modelli degli assicuratori si basano su dati del passato, abbinati ai più recenti risultati della ricerca. «Consultiamo anche pubblicazioni e dati di molti anni fa», afferma Thierry Corti. «Disponiamo di valutazioni sui cambiamenti climatici sull'arco di decenni.» Tuttavia, ciò non significa che sia possibile quantificare i danni causati dal riscaldamento globale. È difficile isolare un fattore sulla base dell'andamento dei sinistri. Dieci anni fa, il mondo era diverso. «Da qualche anno, le persone si spostano sempre più in aree come le regioni costiere, particolarmente esposte agli elementi della natura. La cementificazione del territorio dovuta all'espansione urbana ha fatto sì che in caso di forti piogge, l'acqua non riesca più a defluire dalle strade», spiega Lucia Bevere. Anche lo sviluppo economico di una regione comporta valori patrimoniali più elevati. In caso di catastrofe, ciò influisce sull'ammontare del danno. Per tale ragione, l'aumento dell'importo dei danni non è imputabile semplicemente ai cambiamenti climatici. Sebbene la sua incidenza non sia traducibile in cifre per le catastrofi passate, gli enormi danni causati dalle catastrofi naturali hanno reso i cambiamenti climatici un tema rilevante per gli assicuratori.

Analisi delle catastrofi

Le catastrofi naturali sono un rischio. E il riscaldamento globale ha un effetto. «Il cambiamento climatico deve essere preso sul serio», dice Corti. «Non si può decidere di ignorarlo.» Dopo tutto, gli assicuratori sono in una situazione privilegiata: «L'analisi delle catastrofi è la nostra attività», dice. «Pensiamo al rischio e dove si potrebbero verificare eventi negativi.» Con i loro modelli gli assicuratori possono calcolare determinati eventi secondo vari scenari. Corti: «Possiamo affermare quali eventi ci si può attendere



Catastrofi naturali: una frana come quella di Bondo nel 2017 può causare danni immensi

RESPONSABILITÀ Impegno per la sostenibilità

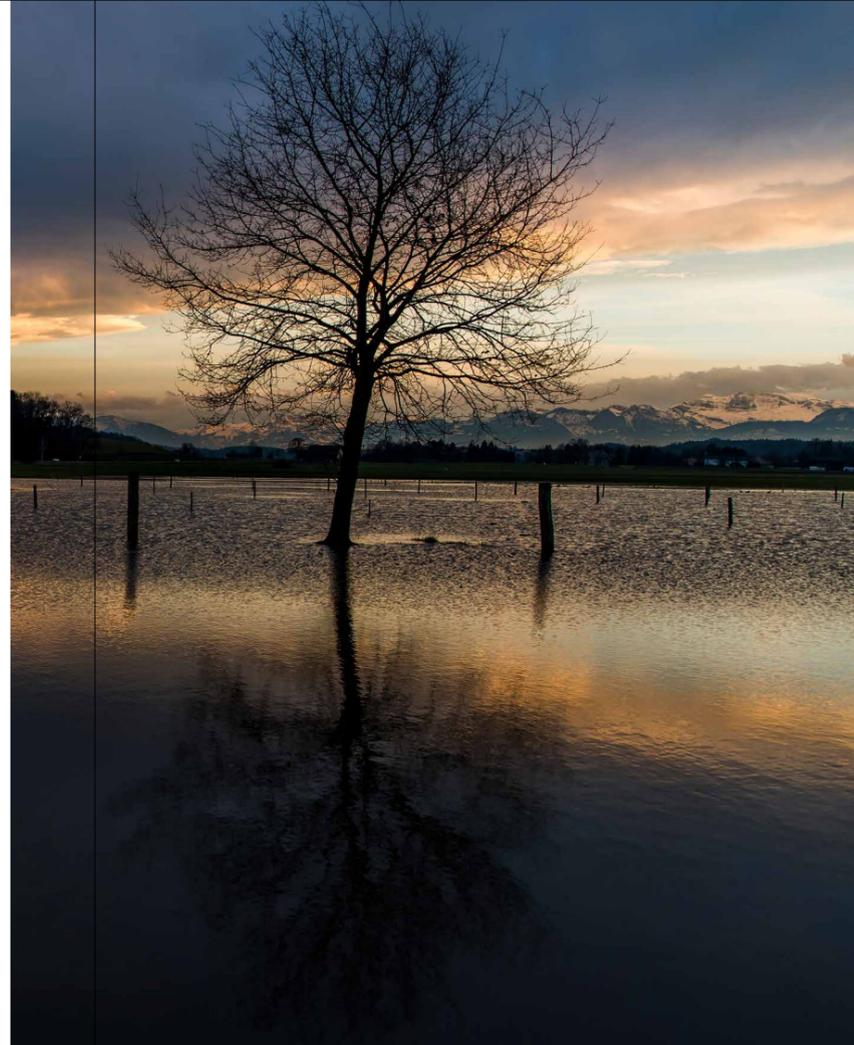
Il settore assicurativo si assume le proprie responsabilità.

«Gli assicuratori attribuiscono grande importanza a questo tema. Essi si impegnano già oggi e la rilevanza di questo aspetto sarà sempre maggiore», afferma Alex Schönberger, incaricato economia e questioni padronali presso l'ASA. Di conseguenza, i membri dell'ASA intendono attuare i loro investimenti di capitale tenendo conto dei fattori ESG (ambientali, sociali e di governance). Con investimenti di capitale pari a circa 600 miliardi di franchi, il settore assicurativo privato è un investitore di rilievo. Esso ritiene che rientri nella sua responsabilità aziendale operare al meglio nell'interesse dei suoi assicurati e azionisti, così come dell'ambiente e della società. Questi vogliono che si tenga conto dei fattori ESG nell'ambito dei processi e delle decisioni d'investimento, anche nell'esercizio dei loro diritti di proprietà, per il capitale detenuto a proprio rischio. Tuttavia, occorre considerare che: «il settore assicurativo prevede numerose disposizioni sulle modalità d'investimento dei fondi in sua gestione» afferma Schönberger. I clienti si aspettano, a giusta ragione, che i loro averi vengano investiti in modo sicuro e che conseguano dei rendimenti, poiché questi fondi garantiscono, ad esempio, le loro rendite di vecchiaia. Per questo motivo, la diversificazione del portafoglio d'investimento è fondamentale.



www.svv.ch/it/sostenibilita

per un portafoglio, qualora il livello del mare, ad esempio, dovesse salire di un metro.» Queste conoscenze rendono gli assicuratori i partner ideali per le questioni relative ai cambiamenti climatici. «Il nostro approccio è neutro, noi siamo coloro che si assumono il rischio», spiega Thierry Corti. Se una regione costiera non è più assicurabile, ciò può avere conseguenze fatali per i diretti interessati. «Per noi, invece, è un mercato che andrebbe perso». Questa distanza oggettiva ci consente di effettuare una valutazione equilibrata. «Con i nostri clienti consideriamo gli scenari a lungo termine, ma non possiamo scommettere su un particolare scenario», dice Corti. Ad esempio, dall'analisi può risultare un eventuale problema per il cliente poiché egli è



Enormi quantità d'acqua: inondazione di un campo a Riedikon ZH nel gennaio 2018 dopo la tempesta Burglind.

Nuovi prodotti

Per l'economia e la società sarà importante che gli assicuratori continuino a sviluppare i loro modelli, anche in funzione di altri criteri come l'urbanizzazione. Il settore deve adattarsi alle nuove circostanze. Si è proceduto al lancio di nuovi prodotti. Oggi, gli Stati possono assicurarsi contro le catastrofi climatiche come la siccità. Con le assicurazioni parametriche si può fornire assistenza in modo rapido e senza lungaggini burocratiche. Il vantaggio di questi prodotti è di non dover procedere a una valutazione preventiva del danno. Il pagamento avviene in funzione di un parametro come, ad esempio, la quantità di precipitazioni. Per quanto attiene alle catastrofi pandemiche sappiamo che un'assistenza rapida può prevenire gravi danni. «La difficoltà è stata definire i parametri adeguati affinché il versamento venga effettuato quando è necessario», spiega Thierry Corti. «Eppure oggi fa parte della nostra offerta standard». Non potranno esistere, invece, le assicurazioni a lungo termine contro i cambiamenti climatici. Per Thierry Corti non ha senso: «Un'assicurazione del genere ridurrebbe la motivazione volta a contrastare il cambiamento climatico.»

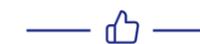
troppo esposto in una regione costiera. In questi casi, i rassicuratori possono fornire la loro consulenza. Ad esempio, potrebbero rendersi necessarie misure edilizie per rendere un sito nuovamente assicurabile.

Esistono modelli di catastrofe anche per la Svizzera. «Disponiamo ad esempio di modelli per tempeste invernali o grandinate», afferma Corti. Perché anche la Svizzera sarà

«L'analisi delle catastrofi è la nostra attività.»

interessata da cambiamenti evidenti. «Estate asciutte», «forti piogge», «più giornate canicolari», «inverni poveri di neve»: gli scenari climatici CH2018 del National Centre for Climate Services NCCS, mostrano il possibile impatto dei cambiamenti climatici entro il 2060. In Svizzera è probabile che la temperatura aumenti ulteriormente di 0,5-1,5 gradi entro metà secolo. E questo è lo scenario più ottimista, prevedibile se si adotteranno efficaci misure di protezione del clima. Senza queste misure, si può ipotizzare un aumento della temperatura da 2,5 a 4,5 gradi.

Posizione dell'ASA



Impegno per gli obiettivi climatici di Parigi

Il settore assicurativo è fortemente colpito dai rischi ambientali legati ai cambiamenti climatici. Il riscaldamento climatico condurrà a eventi estremi più frequenti. L'ASA sostiene la strategia energetica 2050 della Confederazione e l'impegno attivo per la riduzione delle emissioni di gas responsabili dell'effetto serra. La decarbonizzazione della Svizzera, con una transizione graduale verso un approvvigionamento energetico senza emissioni di carbonio, è necessaria per limitare a lungo termine i cambiamenti climatici.



www.svv.ch/it/cambiamento-climatico



«Spesso ci si pensa solo in caso di danni»

Le catastrofi naturali mettono a dura prova le assicurazioni. Le misure di prevenzione possono contribuire a ridurre al minimo i danni, sottolinea Ronny Zürcher della Emmental Versicherung.

In funzione del tema delle forti precipitazioni, la carta dei pericoli di ruscellamento superficiale pubblicata nel 2018 è stata creata come strumento di prevenzione. Ha già notato qualche effetto?

Al momento un effetto diretto è ancora difficile da constatare. Ritengo che questa carta sia ben riuscita e sono convinto che bisognerebbe utilizzarla più spesso. Sarebbe una buona idea farla conoscere a un pubblico ancora più vasto. Anche presso Emmental Versicherung questo strumento è ancora relativamente poco utilizzato. Ma quando siamo sul posto con i nostri clienti, attiriamo naturalmente la loro attenzione su possibili misure preventive.

Ritratto

Ronny Zürcher è responsabile sinistri presso Emmental Versicherung e membro della commissione per i danni causati dagli elementi naturali dell'ASA.

Signor Zürcher, a quali calamità naturali è già stato confrontato nel suo lavoro?

Recentemente, a inizio 2018, la tempesta invernale «Burglind» ha causato danni molto ingenti. In precedenza siamo stati duramente colpiti dalle inondazioni a Schangnau nell'Emmental nell'estate 2014, così come nel 2009 da una grandinata nell'Emmental, che ha avuto gravi conseguenze.

In queste circostanze incontra delle persone che hanno perso tutto. Come gestisce la situazione?

In questi casi, bisogna dare prova di un elevato livello di competenza sociale e di notevole sensibilità. Molto spesso, inizialmente non è l'aspetto finanziario a rivestire un ruolo centrale. Nel momento della verità, i nostri Ispettori dei sinistri affiancano i clienti fornendo loro un servizio di consulenza e assistenza. Avviano le misure immediate e si preoccupano innanzitutto di rassicurare le persone coinvolte.

Il cambiamento climatico è indicato spesso come la causa delle catastrofi naturali riconducibili a eventi legati al clima. Ha notato dei cambiamenti nel suo lavoro?

A dire il vero, no. Personalmente, ho la sensazione che siano aumentati gli eventi contraddistinti da «forti precipitazioni». Ma questa è una sensazione a pelle e non una valutazione basata su dati statistici.



La forza della natura: lavori di sgombero dopo l'esondazione dell'Emme nel 2014.

Qual è la disponibilità dei clienti ad adottare misure preventive?

Credo che, purtroppo, non sia sufficientemente elevata. Una buona copertura assicurativa conferisce un senso di sicurezza. Questo può indurre a investire meno nella prevenzione. Spesso ci si pensa solo quando il danno si è già verificato.

Sostenibili e sensati a livello economico

Grazie agli investimenti sostenibili il mercato finanziario può contribuire a mitigare i cambiamenti climatici.

I fattori ESG (ambientali, sociali e di governance) comprendono molti ambiti e la loro interazione è complessa. I loro effetti sono diversi a seconda di modello commerciale e azienda. «In fin dei conti sono informazioni che ogni analista deve gestire attivamente», afferma Sabine Döbeli, CEO di Swiss Sustainable Finance SSF. «Ognuno deve valutare i rischi di un'azienda e della relativa attività commerciale».

I primi e gli ultimi della classe

Se oggi si parla di investimenti sostenibili, nella maggior parte dei casi si intende la considerazione dei fattori ESG. Gli investimenti sostenibili sono ogni forma di processo di investimento in cui i fattori ESG vengono considerati nella decisione d'investimento attraverso un processo standard. «Questo significa che l'investitore sceglie intenzionalmente un titolo, lo scarta oppure si assume attivamente il proprio ruolo di investitore» spiega Sabine Döbeli. L'approccio più classico è procedere per esclusione, ovvero non investire in aziende attive in determinati settori controversi. Nell'approccio «best in class» gli investitori si orientano per contro alle aziende con le migliori valutazioni e vi investono in modo mirato. Nel 1999 è stato creato il Dow Jones Sustainability Index, che comprende il migliore dieci per cento dei titoli di un settore per quanto riguarda i criteri ESG. È tuttavia emerso che queste aziende non devono necessariamente rappresentare buoni investimenti.

Partecipazione attiva

Il terzo approccio, quello dell'integrazione, richiede una ponderazione tra fattori finanziari e sostenibili. I fattori ESG non vengono valutati in modo isolato, vengono bensì considerati nella decisione di investimento. In generale l'investimento in un titolo può avvenire anche se non è tra i migliori per quanto riguarda la sostenibilità. Un investitore non è tuttavia legato esclusivamente alle proprie decisioni di investimento per attuare autonomamente i criteri ESG. Un'importante opportunità è data ad esempio se esercita attivamente il proprio diritto di voto. Può inoltre unire le forze con altri investitori e cercare di influenzare un'azienda attraverso un dialogo attivo. «In realtà questo è il metodo più efficace» afferma Döbeli. Se gli investitori discutono delle proposte per una strategia aziendale più sostenibile direttamente con il management si genera un processo di cambiamento in seno alle aziende. Per gli investitori il vantaggio di tale approccio consiste nel fatto che in questo modo contribuiscono attivamente a un cambiamento. Tuttavia questo approccio ha anche un grande svantaggio: è più difficile da comunicare. «Per questo motivo è importante che l'investitore o un gestore di un fondo sia in grado di mostrare con dei parametri che raggiunge anche obiettivi sostenibili» spiega Döbeli.

Prevenire i pericoli

Le misure di protezione possono ridurre i danni causati dal ruscellamento superficiale. Nella carta dei pericoli sono indicate le zone a rischio.

Circa due terzi degli edifici in Svizzera sono potenzialmente interessati dal ruscellamento superficiale. Si tratta di acqua piovana che durante precipitazioni particolarmente abbondanti non riesce a filtrare e defluendo si accumula provocando danni. L'anno scorso l'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM), l'Associazione degli istituti cantonali di assicurazione (AICA) e l'Associazione Svizzera d'Assicurazioni (ASA) hanno elaborato la carta dei pericoli del ruscellamento superficiale per segnalare le zone particolarmente a rischio. «La carta mostra quali sono le aree a rischio e fino a che profondità potrebbero essere allagate» indica Gunthard Niederbäumer, capo assicurazione danni e riassicurazione presso l'ASA, spiegando i vantaggi della carta. «Inoltre è possibile consultare anche come defluirebbe l'acqua. La carta copre l'intero territorio svizzero, sia le zone abitate che quelle non abitate».

Il 50 per cento dei danni provocati da piene è dovuto infatti al ruscellamento di acque superficiali. «Dato che in seguito al riscaldamento climatico si prevede un aumento dell'intensità e della frequenza delle precipitazioni, la carta può contribuire a evitare o a ridurre i danni», spiega Niederbäumer. «La carta serve a progettisti, impresari costruttori o anche alle autorità e forze d'intervento per pianificare le misure di protezione.» La carta è liberamente accessibile.



Carta dei pericoli del ruscellamento superficiale



www.svv.ch/it/pericoli-naturali

Sensato dal punto di vista economico

Sabine Döbeli riconosce due motivi importanti per cui oggi gli investitori dovrebbero interessarsi al tema. Considerare i fattori ESG è sensato dal punto di vista economico. «La maggior parte degli studi accademici indica che a lungo termine la considerazione di fattori ESG nel processo di investimento genera una performance migliore o quantomeno identica ma con rischi inferiori», sostiene Sabine Döbeli. Un secondo motivo è però anche la pressione di assumersi le proprie responsabilità per contrastare il cambiamento climatico. Questa pressione è dovuta anche all'Accordo di Parigi sul clima, che chiede di rendere clima-compatibili i flussi finanziari. La sfida per gli investitori istituzionali è però rappresentata dal fatto che devono considerare anche le disposizioni regolatorie. Determinati settori speciali come ad esempio gli investimenti infrastrutturali possono avere un elevato beneficio per la sostenibilità, ma richiedono al contempo un'elevata dotazione di capitale. Per raggiungere gli obiettivi climatici, l'industria finanziaria può dare un importante contributo, ma ci vuole di più. «Sono necessari dei cambiamenti anche nell'economia reale» conclude Sabine Döbeli.

L'ASA nel 2018

Importanza dell'assicurazione privata

35 Collaboratrici e collaboratori nel Centro operativo.

20 Collaboratrici e collaboratori nell'ambito SVV Solution, comprese le stime immobiliari

77
MEMBRI

61,2
MILIARDI DI FRANCHI
volume dei premi in Svizzera

600/30

Circa 600 rappresentanti delle società affiliate sono attivi in 30 organi permanenti e in diversi gruppi di lavoro.

OLTRE L'85 per cento dei premi incassati sul mercato svizzero viene realizzato dai membri.

7,0
MILIONI
di assicurati, ossia di polizze nell'assicurazione vita

1512
MILIARDI
di franchi di somme e rendite assicurate nell'assicurazione vita

vita 29,8 miliardi
non vita 28,2 miliardi
riassicurazione 3,2 miliardi

587
MILIARDI DI FRANCHI
di capitale degli assicuratori

30 miliardi di franchi
valore aggiunto lordo in Svizzera.

46 580
collaboratrici e collaboratori in Svizzera

CIRCA 100 000
all'estero

QUASI 150 000
in tutto il mondo

2000
APPRENDISTI
E PRATICANTI

OLTRE 20
MILIONI

Gli assicuratori vita rappresentati nell'ASA assicurano oltre **180'000** PMI con oltre **1,2** milioni di collaboratori attivi nell'assicurazione completa, offrendo così un'ampia sicurezza con garanzia, come pure circa **70'000** PMI con oltre **650'000** collaboratori attivi nell'assicurazione rischi.

DI CONTRATTI ASSICURATIVI IN CORSO



«Non ho incontrato difficoltà a integrarmi a scuola»

Soraya Jöhl trascorre il suo anno all'estero negli USA.

«Un'esperienza ricca di emozioni»

Andare all'estero durante l'apprendistato: gli apprendisti di commercio nel settore assicurativo internazionale possono scegliere di trascorrere un anno all'estero in Francia, India, Belgio o negli Stati Uniti. È in corso la fase di prova.

«Volevo prendere i classici due piccioni con una fava», dice Andri Waltisberg spiegando il perché della sua scelta. L'apprendista di commercio presso Mobiliare sta svolgendo



«L'apprendistato di commercio è un'ottima formazione con molti sbocchi professionali»

Andri Waltisberg è in Irlanda.

il suo anno all'estero in Irlanda. Ha iniziato quest'esperienza con un certo timore. In particolare, dapprima, era preoccupato per l'inserimento nella nuova famiglia. L'inizio è stato emozionante: «Si è confrontati a un'altra cultura, ad altre abitudini, a una natura diversa. La mia famiglia ospitante mi ha accolto con grande calore. Sono entrato velocemente in sintonia con loro», racconta. Denusha Mathialagan ha sperimentato un arrivo simile: «Volevo tornare a casa», racconta ripensando ai primi momenti. «Ma ho superato abbastanza rapidamente questo stato d'animo.» L'apprendista presso Axa ricorda con piacere le molte esperienze positive, che in precedenza aveva solo intuito guardando la televisione. «Le partite di calcio: quando ero sugli spalti e tifavo per la nostra squadra, mi sembrava un sogno».

Riscoprire se stessi

Quando Mathialagan è tornata in Svizzera dal Michigan, Stati Uniti, nell'estate del 2018, Soraya Jöhl stava per par-

tire. «Eravamo tutti molto nervosi», dice. Insieme ad altri studenti del programma di scambio, l'apprendista di Axa è volata da Zurigo a New York. Dopo una notte in hotel e un estenuante viaggio in autobus, ha incontrato la sua famiglia a Rochester NY. Dopo una prima fase di ambientamento, ha sviluppato un ottimo rapporto con loro. «Posso parlare di qualsiasi cosa con loro - mi mancheranno molto quando tornerò in Svizzera», dice Jöhl già oggi. Reto Stern dell'AFS sa che tutti gli studenti nei programmi di scambio vivono momenti fantastici, ma anche difficili. L'anno all'estero è organizzato da questo ente. Conoscere un nuovo paese, una nuova cultura e una famiglia ospitante è un'esperienza

«Ho sempre sognato di partecipare a un anno di scambio»

Denusha Mathialagan era negli USA.



avvincente e stimolante. «Un anno all'estero porta enormi benefici per lo sviluppo personale. All'estero i giovani devono fare affidamento sulle loro forze e vivono un'esperienza di crescita personale», spiega.

Malgrado tutto, l'anno migliore in assoluto

L'anno all'estero rende più attrattivo l'apprendistato di commercio internazionale. «Ne beneficiano sia il settore, sia l'azienda stessa», afferma Natascha Mullis, formatrice

«È un'occasione unica per fare una nuova esperienza di vita.»

Melanie Florian si è recata in Francia.



professionale presso Helvetia. Quest'estate, l'assicuratore permetterà a tre apprendisti di trascorrere un anno all'estero. Si è proceduto con cura alla selezione di tutti gli studenti del primo anno in azienda, a cui è seguita quella dell'AFS. Gli apprendisti possono contare sul sostegno dell'azienda dopo la loro partenza. «Per noi è molto importante che i nostri apprendisti seguano un percorso di evoluzione professionale e personale durante la loro formazione. «L'anno di scambio AFS offre grandi opportunità in questo senso», continua Natascha Mullis. In caso di conflitti, l'AFS, i genitori ospitanti o un padrino sono a disposizione nel paese. Vi è uno scambio intenso anche con gli altri partecipanti al programma. Lukas Hongler, apprendista presso Allianz, ha sperimentato anche gli aspetti meno facili da gestire. Ha trascorso un anno in Quebec dal 2017 al 2018. «Io e la mia famiglia ospitante non eravamo compatibili.» Eppure, quando ci ripensa afferma: «È stato l'anno più bello della mia vita.» Questo lo deve in particolare alla scuola, ai nuovi amici e alle esperienze condivise. «La cosa più bella: da ora in poi apprezzerò tutto quanto il mondo avrà da offrirmi.» Mathialagan avrà un



«Il principio dell'assicurazione mi affascina.»

Lukas Hongler ha trascorso un anno in Canada.

buon ricordo anche della sua scuola, dove ha scoperto anche il Giuoco Lacrosse. «E ho ricevuto anche il premio di giocatore con più progressi: un'esperienza ricca di emozioni.»

Un anno guadagnato

A prescindere dal paese, dalla famiglia ospitante e dalle esperienze, tutti e quattro affermano: pur diplomandosi un anno dopo, è un anno guadagnato. Denusha Mathialagan non ha dubbi: «Ho sempre sognato di partecipare a un anno di scambio. Lo raccomando a tutti.» Soraya Jöhl ha trovato una seconda famiglia e molti amici a Rochester, mentre Lukas Hongler è felice dei suoi progressi in francese e di essere più aperto. Diventare autonomo, scoprire una nuova cultura e migliorare l'inglese, Andri Waltisberg voleva prendere i classici due piccioni con una fava. «Penso di essere sulla strada giusta verso i miei obiettivi.»

«Una nuova esperienza di vita»

Melanie Florian durante il suo apprendistato ha trascorso un anno all'estero, in Francia, beneficiandone appieno. Ma anche la sua azienda di tirocinio ne ha tratto beneficio, come spiega Sarah Thurnheer, HR Manager del personale in formazione presso Swiss Life.

Che cosa l'ha motivata a trascorrere l'anno all'estero?
Melanie Florian: Volevo andare all'estero perché le lingue mi affascinano da sempre. Ho sempre desiderato vivere all'estero e imparare una nuova lingua. Il mio desiderio è stato esaudito con questo progetto.

Sulla base di questa esperienza: a chi consiglierebbe di trascorrere l'anno all'estero?

Melanie Florian: Lo consiglierei a tutti coloro che sono curiosi e interessati a sperimentare qualcosa di nuovo. È un'occasione unica per fare una nuova esperienza di vita e tornare con una nuova consapevolezza. Ma è necessaria una certa maturità, altrimenti la nostalgia di casa può diventare un grosso problema.

E' difficile trovare le candidate e i candidati adeguati?

Sara Thurnheer: La situazione varia di anno in anno. Oltre all'interesse dei giovani in formazione, anche i genitori devono fornire il loro supporto «lasciando andare» i figli. Per molti non è facile.

Un anno all'estero ha conseguenze anche per i superiori degli apprendisti. È necessaria una certa opera di persuasione?

Sara Thurnheer: No, affatto. Di norma, gli apprendisti completano il ciclo di formazione prima di affrontare l'anno di scambio. Sin dall'inizio i superiori vedono in questa esperienza la preziosa occasione offerta ai giovani di maturazione personale al loro ritorno dall'estero.

Come ha saputo di questa possibilità?

Melanie Florian: Tutto è iniziato con un semplice sondaggio su un anno di scambio durante l'apprendistato. Ne ero entusiasta, ma credevo che ciò riguardasse solo il ciclo didattico sotto al mio. Appena ho saputo che questa possibilità interessava anche noi, mi sono immediatamente candidata.

Sara Thurnheer: Inoltre informiamo tutti i collaboratori sul programma tramite le news interne, presentando le esperienze dell'anno di scambio degli apprendisti subito dopo il ritorno.

Anche Swiss Life ne trae un beneficio diretto?

Sara Thurnheer: Sì. Melanie Florian, ad esempio, è passata a un team che si occupa dei nostri clienti nella Svizzera romanda dopo il ritorno dal suo soggiorno in Francia. È stata seguita da una formatrice di lingua madre francese nella pratica, acquisendo così anche conoscenze specialistiche in lingua francese: un grande vantaggio per il team e quindi anche per Swiss Life.



«Ogni contatto con il cliente racconta una storia diversa»

Il settore assicurativo offre molte prospettive professionali. Bernard Dietrich del comitato per la politica della formazione e dei datori di lavoro dell'ASA ritiene che il percorso formativo duale promuova diverse competenze richieste dalle aziende.

Quali misure auspica da parte del legislatore?

Oggi il mercato del lavoro esige una maggiore flessibilità. Il quadro normativo deve riflettere la realtà odierna anziché ostacolarla.

Soluzioni lavorative flessibili bastano ad attirare i collaboratori giusti?

I fatti dimostrano che proprio per questo siamo un datore di lavoro interessante per le donne. Vantiamo storie di successo: un'Agenzia generale conta già il 25 per cento di donne impiegate nel Servizio esterno. Anche se può sembrare poco, è un risultato soddisfacente dato che siamo partiti praticamente da zero.

Quanto è importante una struttura eterogenea?

Molto, ma non solo in termini di uomini e donne. Ci occorrono varie competenze che si completano a vicenda. Cerchiamo sia laureati, sia diplomati delle scuole superiori, come pure apprendisti poiché dispongono di competenze diverse. Questo abbinamento ci consente di progredire.

Un apprendista dispone delle stesse opportunità di un neolaureato?

Se svolge solo l'apprendistato e inizia subito a lavorare, forse no. Ma, se lo desidera, oggi può optare per innumerevoli opportunità che offrono le stesse prospettive partendo da un apprendistato. Un apprendistato è semplicemente una porta d'ingresso diversa, con una maggiore esperienza pratica.

Come trovate gli apprendisti giusti?

Oggi risulta più difficile. Molti giovani scelgono un'istruzione secondaria invece di un apprendistato. E' quindi importante mostrare quanto sia interessante questo percorso e quali siano i vantaggi e le opportunità che offre. Tale compito non spetta a una singola azienda, bensì a tutto il settore: l'Associazione è chiamata ad agire. Dobbiamo motivare i giovani a seguire questa via.

Ritratto

Bernard Dietrich è Responsabile Distribuzione e Marketing presso la Basilese Assicurazioni e membro del Comitato per la politica della formazione e dei datori di lavoro in seno all'ASA.

Signor Dietrich, perché un giovane dovrebbe entrare nel settore assicurativo?

Nessun altro settore offre una gamma così ampia di profili professionali all'interno di un'azienda. Proponiamo un ampio ventaglio di prospettive. Lo dimostra anche il fatto che abbiamo dipendenti di lunga data che hanno svolto varie funzioni nella loro carriera.

Oggi riuscite a trovare i dipendenti giusti?

Non è semplice. I requisiti sono più elevati. Sono richieste solide conoscenze professionali, ma anche buone doti organizzative e di gestione del tempo. La capacità di adattamento è essenziale. I collaboratori devono acquisire nuove conoscenze specifiche in tempi relativamente brevi. E devono essere innovativi: l'innovazione è prima di tutto una questione mentale.

Il Servizio esterno richiede delle competenze particolari?

Ovviamente oggi ai collaboratori del Servizio esterno occorrono abilità in molti ambiti, ad es. in quello digitale. Tuttavia, la competenza sociale rimane quella più importante: ogni contatto con i clienti racconta una storia nuova. Ecco perché la nostra attività è così interessante.

Cosa deve offrire un'azienda per essere attrattiva?

I dipendenti oggi richiedono anche il telelavoro e il tempo parziale. In passato, proprio nel Servizio esterno, sarebbe stato impensabile. Allora la norma era una percentuale di lavoro tra il 100 e il 150 per cento. Ora siamo diventati più flessibili, risultando più attrattivi per le nuove generazioni.

Più risalto, alla politica della formazione e dei datori di lavoro

L'ASA ha adeguato le proprie strutture: la politica della formazione e dei datori di lavoro acquisiscono maggior rilievo.

In Svizzera le imprese assicurative contano circa 46'580 dipendenti; all'estero sono sui 100'000. Gli assicuratori, un pilastro importante dell'economia svizzera, sono datori di lavoro significativi. Per promuovere ulteriormente condizioni lavorative attrattive, nel 2018 l'associazione ha rafforzato la politica della formazione e dei datori di lavoro nell'ambito di una ristrutturazione, istituendo un comitato con due commissioni subordinate. Anche il Centro operativo ha tenuto conto del nuovo assetto degli organi di milizia, dando vita al dipartimento politica della formazione e dei datori di lavoro. Inoltre, è stato implementato strategicamente nella «impostazione della politica dei datori di lavoro e del mondo lavorativo».

In questa nuova ottica, l'associazione s'impegna nelle questioni specifiche dell'assicurazione nella formazione di base, professionale e universitaria nonché della politica dei datori di lavoro. L'obiettivo è individuare e valutare tempestivamente tendenze e sviluppi nazionali o internazionali in tema di mercato lavorativo, diritto del lavoro e partenariato sociale, in modo che l'associazione affronti proattivamente anche le sfide politiche della formazione. In seguito, la commissione Politica della formazione o la commissione Politica dei datori di lavoro si occuperanno di elaborarle.

Interessanti condizioni di lavoro

Nella politica dei datori di lavoro occorre tenere il passo con il mondo del lavoro in trasformazione. L'ASA chiede tra l'altro condizioni quadro liberali per la registrazione delle ore, i modelli lavorativi, la durata massima di lavoro e i contingenti degli stranieri. Premesse indispensabili per consentire al settore assicurativo un successo economico e condizioni lavorative attrattive per i propri dipendenti. Un altro aspetto cruciale sono lo sviluppo, la promozione e il sostegno di tutti indistintamente nelle posizioni dirigenziali. Nella politica della formazione un'attenzione particolare va rivolta ai giovani.

Le assicurazioni devono essere datori di lavoro attrattivi per professionisti con esperienza, ma soprattutto per i giovani così da motivarli a intraprendere una professione nell'assicurativo. Poiché le imprese assicurative necessitano di specialisti di ogni genere, l'associazione si adopera nei vari percorsi formativi, promuovendo come ingresso nel mondo assicurativo l'apprendistato di commercio, oltre al percorso universitario o di scuola tecnica professionale. Con la penuria di personale specializzato, la questione della materia di formazione scelta acquista importanza. Nell'assicurativo sono richiesti soprattutto specialisti e scienziati matematici o informatici: indirizzi di studio che vanno resi più interessanti per le donne. La politica di formazione non si occupa però solo dell'inizio carriera. Visti i cambiamenti demografici, il tema della «formazione continua» dei collaboratori acquista sempre più rilevanza, in quanto risulterà indispensabile per assicurare un'idoneità al mercato duratura.

Il diritto di scelta comporta anche degli obblighi

Grazie a portali di confronto e ad altri strumenti digitali, i consumatori si allontanano sempre più dalla classica consulenza e affrontano una trattativa ben preparati e con idee chiare. La consulenza deve adattarsi all'era digitale. Non cambierà invece la necessità di ricorrere a un consulente nelle relazioni con i clienti.



«In oltre il 98 per cento dei casi le relazioni si svolgono in modo positivo e alla pari.»

Per il cliente è un evento unico, per Munir Hoxha, responsabile vendita presso «Zurich» a Baden-Dättwil, è invece solo un episodio lavorativo di tutti i giorni: la tempesta Bennet si abbatte sulla Svizzera e fa cadere un tavolo da ping pong da una terrazza danneggiando un'automobile parcheggiata. Chi risponde di questo danno? La proprietaria del tavolo da ping pong?

In un caso simile l'assicurato non può affidarsi a una meticolosa ricerca su internet, bensì deve rivolgersi a un consulente. Queste situazioni mostrano come in caso di bisogno potersi rivolgere a un consulente non è affatto una pratica fuori moda sebbene ci troviamo nell'era digitale. Per le questioni tecniche il futuro sarà forse digitale, ma la fiducia, lo scambio di opinioni e la rete personale sono tutti aspetti importanti tra partner contrattuali non semplici da digitalizzare. «Non vendiamo solo assicurazioni», afferma Hoxha, «ma anche emozioni.» Non impiega molto a convincere il danneggiato che in questo caso non è colpa della proprietaria del tavolo da ping pong. L'assicurazione del proprietario dell'automobile verserà l'importo effettivamente assicurato.

«Nella maggior parte dei casi di sinistro non vi sono conflitti con gli assicurati», spiega Munir Hoxha. Tuttavia, non sempre gli assicurati sanno quali prestazioni assicurative gli spettano in base al contratto stipulato. Le brutte sorprese non sono dunque escluse. «Non di rado gli assicurati credono che sia tutto assicurato e sono sorpresi quando si rendono conto che non è così», prosegue Hoxha.

Esperienze che trovano conferma anche da «Vaudoise». «In sede di stipula di un contratto assicurativo in primo piano vi è la questione dei costi e non il costoso equipaggiamento fotografico che andrebbe assicurato in modo diverso o con un'assicurazione supplementare», spiega Patrick Marro, vicedirettore e responsabile del mercato della Svizzera tedesca. Solo chi si informa può evitare brutte sorprese in caso di sinistro ed eccoci di nuovo alla questione del consulente. In sede di stipula è proprio lui che deve porre le domande giuste, nella maggior parte dei casi il cliente non sa infatti cosa gli serve.

Secondo Patrick Marro scoprire i veri bisogni risulta più impegnativo con i giovani, abituati a usare assiduamente i canali digitali. Questo gruppo presenta anche la maggiore sensibilità ai prezzi e la maggiore necessità di informazione. Laddove in primo piano vi è l'ammontare del premio,

risulta difficile accertare i bisogni effettivi, spiega Marro. All'estremo opposto rispetto ai «digital native» sensibili ai prezzi e attenti a ogni dettaglio, vi sono le persone disposte a spendere per assicurare ogni rischio con la comodità di un pacchetto «tutto compreso», e per questo anche disposte a pagare di più, ben liete di non doversi occupare di ogni dettaglio.

Anche Patrick Marro non individua alcun problema nella relazione con i clienti. «In oltre il 98 per cento dei casi le relazioni si svolgono in modo positivo e alla pari. I problemi sono pochi» afferma Marro. Egli non riconosce dunque nemmeno la richiesta di una maggiore tutela legislativa per gli assicurati, soprattutto perché una maggiore protezione non sarebbe certamente gratuita. Dettaglio, questo, che difficilmente piacerebbe allo spirito del tempo che ci vede più sensibili ai costi.

Secondo Marro, a disturbare effettivamente i clienti è la crescente giungla di offerte. Prodotti uguali o simili, più offerenti, premi diversi: anche per gli esperti è difficile mantenere una visione d'insieme. Difficilmente una maggiore protezione legislativa dei consumatori cambierebbe questa situazione – e non vi è alcuna necessità. In fin dei conti un'ampia gamma di offerte è una buona notizia per gli assicurati. È sinonimo di una concorrenza funzionante che offre una scelta ai consumatori. La scelta è uno dei quattro diritti fondamentali dei consumatori indicati un tempo da John F. Kennedy in un discorso e ancora oggi indiscussi. Ma come ogni diritto comporta anche un obbligo: l'obbligo di informarsi prima di accettare. Indipendentemente dal canale scelto.



Cosa vogliono gli assicurati



Peter Maas, professore all'Istituto di economia delle assicurazioni dell'Università di San Gallo si esprime in merito allo stato d'animo dei clienti.

Come si presenta la situazione sotto questi aspetti?

In termini di sicurezza, le disposizioni vigenti garantiscono una protezione completa agli assicurati. Dal profilo dell'informazione, abbiamo constatato che molti clienti si sentono inadeguati poiché non dispongono di particolari conoscenze in ambito finanziario e assicurativo. In questo caso, ad esempio, potrebbe risultare utile un coach digitale. Per quanto riguarda l'ascolto, l'organo di mediazione è provvidenziale. Coloro che conoscono questo istituto ne sono soddisfatti, ma solo circa un quarto degli intervistati sa dell'esistenza di questo mediatore: sarebbe dunque opportuno accrescerne la notorietà. Per la possibilità di scelta, constatiamo che occorre parlare dei costi legati alla regolamentazione. Se un'offerta non è più redditizia a causa di una regolamentazione eccessiva, i fornitori si ritirano. Questo appare chiaro nel quadro dell'assicurazione completa del 2° pilastro. Una regolamentazione eccessiva può limitare la scelta; il che non è nell'interesse dell'assicurato.

Questa situazione si è modificata negli ultimi anni?

Non disponiamo di dati che dimostrino cambiamenti fondamentali.

Che conclusioni ne trae?

Da un lato, è necessario discutere dei costi della regolamentazione e renderli evidenti per gli assicurati. Il consumatore è disposto a pagare premi più elevati per una maggiore protezione? Bisogna porsi questa domanda decisiva. D'altro canto, lo studio ha dimostrato che non tutti i clienti vogliono essere protetti nella stessa misura perché si sentono competenti e responsabili.

Se gli stessi fornitori di prestazioni informano i clienti, non si corre il rischio che questi vengano influenzati a loro favore?

È nella natura di ogni contratto: spetta al cliente farsi un'opinione su un'offerta o un prodotto. Anche in chi riporre la propria fiducia è una decisione personale di ognuno di noi.

«In termini di scelta constatiamo che occorre parlare dei costi legati alla regolamentazione.»

Ora, la questione assicurativa è complessa e le conoscenze sono piuttosto limitate. Cosa pensa dei siti di comparazione su Internet?

Un'assicurazione è un prodotto individuale. Il prezzo è fissato, ad es., secondo l'età, la situazione di vita, il luogo di domicilio, il comportamento o se si abbia o meno un garage. Le comparazioni sono pertanto discutibili. Il raffronto non avviene su prodotti omogenei. Questi siti possono fungere da base di riferimento, ma possono anche indurre in errore. Ad esempio, è possibile acquistare una determinata classificazione o presentare le distorsioni senza la dovuta trasparenza.

Che contributo danno le classiche organizzazioni dei consumatori?

Spesso perseguono le proprie priorità e i propri interessi. Devono alimentare determinati argomenti in modo da attrarre l'attenzione. Sotto questo punto di vista, svolgono sicuramente un buon lavoro, ma a volte superano il limite.

Come si spiega che le conoscenze in ambito assicurativo siano così limitate?

Le assicurazioni spesso riguardano questioni che preferiamo reprimere: malattie, incidenti o decessi. La materia è complessa. Ma questo vale anche in altri ambiti, ad esempio nel settore bancario. Il rapporto tra cliente e consulente è importante, anche se è chiaro a tutti che il consulente persegue i propri interessi e offre solo i suoi prodotti, proprio come un venditore di automobili. Il cliente scopre solo in caso di sinistro se la sua assicurazione e il suo consulente sono davvero validi. Sappiamo che in Inghilterra vi sono stati palesi errori di consulenza, in particolare nel settore delle assicurazioni sulla vita. Questi danni difficilmente risarcibili per i clienti, nuociono all'immagine del settore. È quindi importante offrire servizi il più possibile trasparenti ed efficienti.

Come giudica la qualità della consulenza?

Gran parte delle consulenze sono di buon livello. Questo è dimostrato anche dai buoni margini, ma la medaglia ha sempre due facce. Secondo le voci critiche, il cliente paga troppo.

Manca una concorrenza sufficiente in questo settore?

Come altrove, anche nel settore assicurativo vi sono tendenze protezionistiche. Alla stregua di altri settori economici, anche qui una sovra regolamentazione ostacola notevolmente l'ingresso di nuovi concorrenti. Più concorrenza, ovviamente, porta a una maggiore efficienza e a margini inferiori ed è sicuramente nell'interesse dei consumatori.

Tutti si lamentano degli elevati premi dell'assicurazione malattia, ma solo pochi cambiano la compagnia di assicurazione. La concorrenza non è quindi importante nel settore assicurativo?

Probabilmente molti assicurati giocano d'anticipo. Spesso non vale la pena cambiare proprio per la compensazione dei rischi decisa a livello politico. La cassa malati che fino a oggi è conveniente perché ha una buona gestione, domani sarà più cara a causa della perequazione degli oneri. Sarebbe un interessante tema di ricerca: cosa fare a lungo termine? Cambiare o rimanere.

Ritratto

Il prof. dott. Peter Maas è membro della Direzione dell'Istituto di economia delle assicurazioni dell'Università di San Gallo e coautore dello studio: «Konsumentenschutz aus Kundensicht: Eine empirische Studie im Schweizer Versicherungsmarkt» (La protezione dei consumatori dalla prospettiva del cliente: uno studio empirico del mercato assicurativo svizzero).

Cosa vogliono gli assicurati? Per molto tempo, nessuno aveva un'idea chiara a riguardo. Uno studio realizzato dall'Università di San Gallo in collaborazione con l'ASA nel 2015 ha fatto chiarezza. Che cosa è cambiato da allora? Il professor Peter Maas, uno degli autori dello studio, illustra la situazione.

Signor Maas, lei ha esaminato le esigenze e le preoccupazioni degli assicurati. Cosa vogliono gli assicurati, in breve?

Poiché la questione centrale era la «protezione dei consumatori», per prima cosa, abbiamo posto la domanda: quali diritti hanno? Secondo John F. Kennedy, prima di tutto, hanno il diritto alla sicurezza; per le assicurazioni, si potrebbe verificare se le imprese sono sufficientemente solvibili per far fronte ai loro obblighi in qualsiasi momento. Secondo, hanno il diritto di essere informati; terzo, il diritto di essere ascoltati e, quarto, il diritto di scelta.

«È importante essere neutrali»

L'Ombudsman Martin Lorenzon illustra i casi di cui si occupa e svela la chiave per una mediazione di successo.



L'organo di mediazione

L'Ombudsman dell'assicurazione privata e della Suva è indipendente e neutrale. Il suo finanziamento è garantito dagli assicuratori privati svizzeri e dalla Suva. È stato costituito nel 1972 come fondazione per iniziativa dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA e la Suva è entrata a farne parte nel 2002 quale maggiore assicuratore contro gli infortuni. Nel 2018 l'Ufficio dell'Ombudsman ha registrato 3192 casi (-5,3 per cento rispetto all'anno precedente). Il 53,5 per cento dei casi riguardava assicurazioni di persone. L'importo della controversia più elevato nei casi di intervento è stato pari a circa 0,6 mio. di franchi. Per quanto riguarda le assicurazioni di persone, l'importo della controversia medio varia da 10'000 a 30'000 franchi, mentre nelle assicurazioni di cose è di regola inferiore a 10'000 franchi. Indirizzo internet: <http://www.ombudsman-assurance.ch>

Signor Lorenzon, l'Ufficio dell'Ombudsman è abbastanza noto?

Non abbiamo un budget per la pubblicità, ma gli assicurati hanno accesso ai nostri servizi in caso di bisogno ed è questo che conta. Siamo noti alle organizzazioni con diritto di ricorso o per la protezione dei consumatori. Chi cerca un'istanza di ricorso gratuita ci trova inoltre in internet se non viene indirizzato direttamente dall'assicuratore.

Di che casi si occupa?

Spesso si tratta dell'ammontare delle prestazioni, in parte anche di consulenze sbagliate in sede di stipulazione dei contratti. La maggior parte concerne tuttavia le assicurazioni di persone, in particolare questioni relative alle prestazioni dell'indennità giornaliera o alla durata dell'incapacità al lavoro. Spesso mi occupo di controversie tra medici, ad esempio quando sono state allestite due perizie mediche diametralmente opposte. Vi sono differenze enormi soprattutto per quanto riguarda le malattie psichiche.

I clienti sono mossi da un senso di giustizia o dal denaro?

Abbiamo clienti che si sentono trattati ingiustamente, ma è ovvio che si tratta perlopiù di denaro. Chi non riceve quanto ritiene gli spetti, si sente trattato ingiustamente. Abbiamo però anche clienti abituali che tornano ad esempio ogni due anni.

Perché qualcuno si sente trattato ingiustamente?

Si ha l'impressione che la consulenza di un collaboratore non sia stata buona. Ma il senso di giustizia personale non sempre coincide con la legge o con quanto stabilito nel contratto. In questi casi dobbiamo spiegare all'assicurato per quale ragione dal punto di vista giuridico non può aspettarsi più di quanto offerto.

Negli ultimi anni è cambiato l'ambito tematico dei casi?

In parte sì. Per quanto riguarda l'indennità giornaliera per malattia notiamo che, rispetto al passato, gli assicuratori giudicano in modo più severo le violazioni degli obblighi.

Cosa può fare in un caso simile?

Può ad esempio capitare che l'assicurato si è rivolto dapprima all'assicuratore sbagliato, nella maggior parte dei casi all'assicurazione contro gli infortuni e non all'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia. Quando riceve la decisione negativa perché non si tratta di un infortunio, spesso è ormai tardi per notificare il caso entro

i termini all'assicurazione giusta. La conseguenza è una riduzione delle prestazioni. L'assicurato si è dunque rivolto all'assicuratore, ma a quello sbagliato. Nei casi in cui tutto è documentato nei minimi dettagli, possiamo intervenire. È però chiaro che se non vengono rispettate le disposizioni contrattuali - e l'assicurato ha una colpa in tal senso - egli deve assumersi le conseguenze.

Vi sono anche casi di compiacenza?

«Compiacenza» non è forse il termine corretto. Può ad esempio capitare che la situazione giuridica sia chiara, ma che durante l'evasione si siano avuti dei contrattempi. In questi casi l'assicuratore è disposto a fare delle concessioni.

Ma come riesce a ottenere dei risultati?

È importante essere neutrali. Entrambe le parti devono avere fiducia nel nostro operato. Vi sono casi in cui dobbiamo comunicare all'assicurato che pretende troppo e al contempo indicare all'assicuratore che le prestazioni versate sono insufficienti.

«In circa due casi su tre riusciamo a ottenere prestazioni migliori per il richiedente.»

Qual è la sua quota di successo?

In circa due casi su tre riusciamo a ottenere prestazioni migliori per il richiedente.

Qual è il segreto del suo successo?

Disponere delle risorse umane e finanziarie necessarie. Abbiamo una struttura consolidata nel corso degli anni. Poca burocrazia e un interlocutore diretto a livello di direzione in seno alle compagnie sono altri fattori determinanti. A mio modo di vedere la statalizzazione dell'Ufficio dell'Ombudsman minaccerebbe questo successo.

Qual è l'evoluzione del numero di casi?

Nel 2018 abbiamo registrato una flessione pari al 5,3 per cento.

Qual è il motivo di questa flessione?

Negli scorsi anni diversi assicuratori hanno ampliato la propria gestione dei ricorsi. Questo ha permesso di risolvere internamente determinati casi di clienti insoddisfatti che ora non si rivolgono più al nostro ufficio. Complessivamente l'oscillazione rientra però nella norma.

Posizione dell'ASA



Revisione delle leggi

La tutela dei clienti nel settore assicurativo privato è ampiamente sviluppata in Svizzera. Le misure statali e quelle volontarie garantiscono già un'elevata tutela dei clienti assicurativi rendendo il settore assicurativo uno degli ambiti con la regolamentazione più rigorosa in assoluto. La legge sul contratto d'assicurazione (LCA) regola le relazioni contrattuali tra il cliente e la compagnia d'assicurazione. Attualmente è in corso la sua revisione parziale. L'ASA ritiene adeguata una revisione parziale mirata della legge sul contratto di assicurazione (LCA) nell'ambito del messaggio proposto dal Consiglio federale.

La legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA) è oggetto di un'ampia revisione al momento. La procedura di consultazione si è svolta da novembre 2018 a febbraio 2019. L'ASA sostiene ampiamente la revisione della LSA sulla base del relativo avamprogetto.

Gli assicuratori integrano le misure statali con misure volontarie come l'organo di mediazione per le assicurazioni private e la Suva, come pure il marchio di qualità «Cicero» che garantisce la qualità della consulenza assicurativa.



www.svv.ch/it/lca
www.svv.ch/it/lca

Una questione di fiducia

Le nuove tecnologie cambiano la nostra società. La ricerca relativa all'intelligenza artificiale mostra che non si tratta solo di rispondere alle questioni tecniche. Accettazione e interazione con le persone sono fattori essenziali che devono essere considerati nella decisione se si possa derivare un modello d'affari.

«Hmm - ehm». Quando, il 18 maggio 2018, Google ha presentato Duplex, il suo software di assistenza vocale, ha convinto perché in grado di fissare autonomamente un appuntamento dal parrucchiere o di effettuare una prenotazione in un ristorante cinese. Ha però sorpreso soprattutto perché le parole sono state rese estremamente realistiche con esitazioni e interruzioni.

«Il riconoscimento vocale è un tipico campo di applicazione dell'intelligenza artificiale» spiega Theresa Schachner, researcher presso il Department of Management, Technology and Economics (MTEC) dell'ETH di Zurigo. Se questi sistemi devono riprodurre solo caratteristiche isolate dell'uomo esistono già oggi ottime applicazioni come è il caso per il riconoscimento delle immagini. Non si riproduce l'essere umano nella sua completezza, bensì solo singole competenze. «È una specie di visione a tunnel. Ci foca-

lizziamo su determinate capacità cognitive che vengono automatizzate e digitalizzate» prosegue Schachner. Sulla loro base anche gli assicuratori possono individuare dei modelli d'affari.

La ricerca attuale distingue due settori diversi: da un lato vengono esaminate e programmate applicazioni concrete, dall'altro si studiano gli effetti su gestione, strategie e organizzazioni. Theresa Schachner è attiva nel secondo campo. «È appassionante studiare la rilevanza per l'economia. Dalla prospettiva della ricerca, oltre ai vantaggi mi interessano anche gli ostacoli e le insidie.» Di principio individua tre motivi che ostacolano la diffusione di applicazioni basate sull'intelligenza artificiale.

«Dalla prospettiva della ricerca, oltre ai vantaggi mi interessano anche gli ostacoli e le insidie.»

- Blackbox: non tutti i settori riescono a utilizzare in modo semplice l'intelligenza artificiale. Un algoritmo dell'intelligenza artificiale è poco trasparente in una certa misura. L'intelligenza artificiale esegue infatti «autonomamente» singole fasi di un'elaborazione. Se la questione della responsabilità è centrale, questo elemento della «blackbox» può impedire l'uso di tale algoritmo perché la sua decisione non risulta del tutto comprensibile.
- Mancanza di fiducia: anche se nel 99 per cento dei casi un algoritmo prende delle decisioni giuste, questo significa anche che prende delle decisioni sbagliate. Se un algoritmo ci suggerisce una serie televisiva sbagliata può risultare accettabile. Quando si parla di riconoscere una malattia è invece più difficile avere fiducia.
- Parzialità: da una considerazione superficiale si potrebbe pensare che un algoritmo sia giusto ed equo. Questo modo di vedere ignora tuttavia che il funzionamento dipende dai dati con cui si addestra l'algoritmo.

Ciononostante Theresa Schachner riconosce del potenziale per l'industria e in particolare per gli assicuratori: «Ad essere interessante per gli assicuratori è sicuramente il settore Underwriting. La qualità dei dati è molto buona soprattutto per quanto riguarda la gestione dei sinistri.» Individua ad esempio singoli prodotti che è possibile gestire in modo praticamente automatizzato con l'aiuto dell'intelligenza artificiale. Un'assicurazione di volo potrebbe ad esempio essere gestita da un algoritmo fino al versamento in caso di sinistro. Tuttavia, Schachner fa osservare che funziona solo in caso di prodotti semplici e standard. Per prodotti complessi come un'assicurazione malattia i tempi non sono ancora maturi. In una qualche funzione l'uomo rimane coinvolto anche per i prodotti standard.

Sono state fatte poche ricerche su ciò che accade nelle aziende quando si utilizzano questi algoritmi. «Non sappiamo ancora cosa avviene se ad esempio tutte le analisi vengono svolte attraverso l'intelligenza artificiale» afferma Schachner. È noto il caso di un'azienda che ha sostituito un membro della direzione con un algoritmo. È emerso che nelle sue decisioni l'algoritmo favorisce le aziende che impiegano a loro volta degli algoritmi. «La ragione di tale comportamento è tuttavia perlopiù sconosciuta» indica Schachner. È però evidente che tali questioni vanno oltre alla mera ricerca di un miglioramento dell'efficienza o

riduzione dei costi. Si tratta di questioni a livello interpersonale. Come cambia la struttura organizzativa? In che modo i collaboratori modificano il loro comportamento e le loro decisioni? Theresa Schachner conclude: «Non sappiamo cosa accade se deleghiamo passo dopo passo le nostre decisioni a un algoritmo. L'effetto può andare oltre le previsioni, ma al momento possiamo ancora controllare la situazione.»

Chi o che cos'è l'intelligenza artificiale?



Nel 1950 il matematico inglese Alan Turing ha sviluppato un test per l'intelligenza artificiale, la cui tesi è: quando in un gioco domanda-risposta una persona non riesce a distinguere se a rispondere è un uomo o una macchina, si può ritenere che l'intelligenza artificiale sia stata raggiunta. Le domande e le risposte avvengono in forma scritta. Ciò a cui ambiva Turing, oggi è considerato come intelligenza artificiale debole, ossia la riproduzione di una singola capacità cognitiva delimitata. Un'intelligenza artificiale forte, invece, deve riflettere tutto l'insieme delle capacità della mente umana. Passeranno ancora diversi anni prima che la mente umana sia completamente sostituibile da una macchina. La questione se per ottenere un'intelligenza artificiale forte sia necessario un approccio del tutto nuovo o se occorra seguire l'ulteriore sviluppo dell'intelligenza artificiale debole è un tema ancora dibattuto nella ricerca.

Come funziona l'intelligenza artificiale
L'intelligenza artificiale debole è un termine generico che indica una classe di algoritmi software, caratterizzati dal fatto che l'elaborazione delle informazioni non avviene secondo il principio evidente del «se-allora». Si tratta piuttosto di una ponderazione delle informazioni a vari livelli del processo d'elaborazione. Attraverso l'elaborazione di grandi quantità di dati l'algoritmo «impara» ad adeguare autonomamente le ponderazioni. Così facendo, il programmatore sa ciò che deve succedere. Conosce ad esempio l'obiettivo, e cioè che il software di riconoscimento dell'immagine deve essere in grado di distinguere un'auto.

La tecnologia è un passo avanti rispetto al suo impiego

Grazie a nuove tecnologie come i chatbot gli assicuratori aumentano i benefici per i clienti. I chatbot sono già oggi in grado di elaborare autonomamente le richieste dei clienti, per il momento rimangono però un complemento e non sostituiscono i collaboratori in carne e ossa.

Guardare in ogni momento un film in streaming o fare shopping online a mezzanotte: la digitalizzazione ha cambiato le esigenze dei clienti e le abitudini della nostra società. Offerte individualizzate e una maggiore disponibilità sono diventate uno standard. Questa realtà non fa eccezione per gli assicuratori. Le compagnie sfruttano già oggi nuove tecnologie per rispondere in modo ottimale alle esigenze dei clienti e per prepararsi alle sfide di domani. I chatbot sono una possibilità dell'automatizzazione per accrescere la raggiungibilità e ridurre il tempo di reazione. Le esperienze del ramo indicano che permettono di aumentare i benefici per i clienti. Ciò è possibile se non si considera la nuova tecnologia in modo isolato.

Rapida elaborazione

Martedì notte, ore 23.17, mentre vuole rientrare a casa si accorge che la bicicletta non si trova più dove l'ha lasciata: è stata rubata. Smaltito il primo momento di rabbia vuole una sola cosa: notificare immediatamente il danno nel modo più semplice possibile. Nel 2017 Helvetia Assicurazioni ha sperimentato i chatbot per le notifiche di sinistro inerenti biciclette e stipule di assicurazioni mobilia domestica. «Con il chatbot dei sinistri, in 90 secondi un cliente può notificare un furto in ogni momento» spiega Martin Tschopp, responsabile Sviluppo aziendale di Helvetia. «Ci ha sorpreso che i clienti li abbiano accettati rapidamente. Non abbiamo ricevuto riscontri negativi.» Per i clienti in primo piano vi sono l'elaborazione rapida e la raggiungibilità. «Per ora il processo è limitato a semplici richieste dei clienti.»

Elevata accettazione

I nuovi canali di comunicazione con un valore aggiunto hanno successo. In Svizzera gli assicuratori sperimentano e si avvalgono delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Anche Axa usa dei chatbot. «Abbiamo avuto riscontri molto positivi» afferma Dominic Wuffli, Head Digital Experience presso Axa. L'assicuratore ne ha testato uno

per i danni ai vetri dell'automobile. È stato possibile evadere gran parte dei casi direttamente con il chatbot. Con questa soluzione il cliente comunica in primo luogo con un software per computer. Il programma riconosce la domanda e fornisce la risposta giusta oppure genera un'operazione. Axa non ha ricevuto riscontri secondo cui un cliente non desiderava comunicare con un software. «Tuttavia i clienti avevano sempre la possibilità di cambiare canale in qualsiasi momento.» Le persone sono coinvolte nel processo anche presso Axa.

Il tuo motivatore

Anche l'assicuratore malattia CSS punta sui chatbot. «Ne abbiamo sperimentato uno per i bambini in sovrappeso» spiega Matthias Heuberger, membro della direzione. Esso interagisce in media otto volte al giorno con i bambini, li motiva a fare movimento e a cambiare le proprie abitudini. Ai bambini piace. «Dopo una settimana la maggior parte preferiva comunicare con il chatbot piuttosto che con il medico». Un ulteriore sviluppo sarebbe un suo collegamento con virtual reality. «Il chatbot li stimola a fare più movimento e mostra loro anche gli esercizi» prosegue Heuberger. Spesso l'esecuzione corretta di un esercizio è una sfida. In questo modo il chatbot è motivante e dà riscontri in tempo reale. In occasione della giornata digitale 2018 la CSS ha presentato un prototipo per gli assicurati durante la fisioterapia. Con myGuide (un ausilio in caso di sintomi di malattia), la CSS ne usa uno che fornisce consulenza agli assicurati. «Oltre alla raggiungibilità 24 ore su 24, agli utenti piace anche l'accessibilità semplificata» spiega Heuberger.

Mia aiuta

Anche Generali Svizzera conferma questa esperienza. Nell'aprile 2018 l'assicuratore ha avviato l'Officina dell'Innovazione, che funge da simbolo per la forza innovativa e da luogo fisico dove l'assicuratore cerca nuove soluzioni anche in collaborazione con le start up. Mia è un risultato di questa iniziativa. «Si tratta di un'assistente virtuale, un chatbot basato sull'intelligenza artificiale» spiega il Dr. Samyr Mezzour, Head of Innovation Garage presso Generali. Mia organizza riunioni, fissa appuntamenti e manda inviti sia a collaboratori di Generali, sia a collaboratori esterni. «All'inizio era un po' goffa» afferma Mezzour. Perciò è stata perfezionata. Oggi nei feedback si sottolinea la cordialità di Mia. «Con Mia abbiamo generato una grande richiesta interna». Anche per la comunicazione esterna Generali punta sull'IA nell'analisi linguistica. «Stiamo analizzando le chiamate che giungono al nostro call center. L'obiettivo è trovare una soluzione digitale in grado di riconoscere sia la richiesta, sia lo stato d'animo dei nostri assicurati al fine di soddisfare al meglio le loro esigenze.»

La comunicazione del futuro

I primi chatbot funzionavano in modo relativamente semplice. Erano in grado di riconoscere concetti chiave e reagivano di conseguenza. Con le possibilità offerte dall'intelligenza artificiale i chatbot diventano viepiù efficaci interfacce tra persone e servizi. La Mobiliare sfrutta l'IA per diversi casi di uso e ne riconosce il grande potenziale. Si mira a elaborare in modo automatizzato dati non strutturati come testi liberi. «Nella classificazione dei sinistri vogliamo capire meglio il testo libero: aspetti positivi, negativi o temi affrontati» spiega Mirco Rossi, responsabile Cognitive Computing presso La Mobiliare. La compagnia ha sperimentato dei chatbot, ma attualmente non ne fa uso. «La nostra strategia è portare avanti dapprima gli sviluppi necessari e poi presentarli ai clienti.» Mirco Rossi è convinto che per i clienti la lingua rimane la via preferita per la comunicazione. Non è ancora chiaro se tramite chatbot o un ulteriore sviluppo. «La tendenza è per una comunicazione in un linguaggio naturale.»

La flessibilità è d'obbligo

«Il chatbot come innovazione è probabilmente già obsoleto» afferma Matthias Heuberger e continua «ma un software veramente valido rimane innovativo.» Anche Pietro Carnevale, Director Strategy & Innovation presso Generali, è convinto che non abbiano ancora raggiunto il loro pieno potenziale, ma imparano rapidamente. «Inoltre, la tecnologia oggi è circa due anni più avanti rispetto alle attuazioni sul mercato» valuta Carnevale, che intravede ancora un potenziale di miglioramento. Questi ausili aumentano il valore aggiunto per i clienti. Su questo concordano tutti: al centro non vi è la tecnologia bensì il beneficio per i clienti. Cosa vogliono i clienti, come è possibile soddisfare in modo ideale la loro richiesta, dove occorre loro aiuto? Anche se le nuove tecnologie cambiano il lavoro e nuovi concorrenti entrano sul mercato, gli assicuratori tradizionali hanno un vantaggio: «Noi abbiamo le relazioni con i clienti. Le tecnologie applicate nel settore assicurativo si possono copiare» spiega Heuberger. Rappresentano un'opportunità che va sfruttata, però non sarà solo la tecnologia ad essere decisiva, ma anche l'interazione con le persone. Nei prossimi anni programmi come i chatbot non sostituiranno le persone, bensì saranno un complemento. «È chiaro che oggi un chatbot non si può applicare a dei casi complessi» prosegue Tschopp. «I chatbot devono sgravare i processi lavorativi dei nostri collaboratori affinché questi possano dedicarsi ad altre richieste dei clienti» gli fa eco Dominic Wuffli di Axa.



77 società affiliate all'ASA

Assicurazioni vita

Allianz Suisse Vita SA
www.allianz.ch

Aspecta Assurance
International AG
www.aspecta.li

Axa Vita SA
www.axa.ch

Basilese Vita SA
www.baloise.ch

CCAP Caisse Cantonale
d'Assurance Populaire
www.ccap.ch

Elips Life
www.elipslife.com

Generali Assicurazioni
per persone SA
www.generali.ch

Groupe Mutuel Vie SA
www.groupemutuel.ch

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicura-
zioni sulla Vita SA
www.helvetia.ch

Império Assurances
Filiale Losanna
www.imperio.ch

Mobiliare Svizzera Società
d'assicurazioni sulla Vita SA
www.mobiliar.ch

Pax, Società svizzera di
assicurazione sulla vita SA
www.pax.ch

Rentes Genevoises
www.rentesgenevoises.ch

Retraites Populaires
www.retraitespopulaires.ch

Skandia Leben AG
www.skandia.ch

Swiss Life
www.swisslife.ch

Vaudoise Vita
www.vaudoise.ch

Versicherung der Schweizer
Ärzte Genossenschaft
www.va-genossenschaft.ch

Zurigo Compagnia di
Assicurazioni sulla Vita SA
www.zurich.ch

Assicurazioni malattie

Agrisano Versicherungen AG
www.agrisano.ch

Assura SA
www.assura.ch

CPT Assicurazioni SA
www.kpt.ch

CSS Assicurazioni SA
www.css.ch

Groupe Mutuel Assicurazioni SA
www.groupemutuel.ch

Helsana Infortuni SA
www.helsana.ch

Helsana Assicurazioni
complementari SA
www.helsana.ch

Sanitas Assicurazioni private SA
www.sanitas.com

Swica Assicurazione malattia SA
www.swica.ch

Assicurazioni danni

AIG Europe S.A.
www.aig.com

Allianz Suisse Assicurazioni SA
www.allianz.ch

Appenzeller Versicherungen
www.appvers.ch

Axa Partners - Credit & Lifestyle Protec-
tion
www.axa.com

Axa Assicurazioni SA
www.axa.ch

Basilese Assicurazioni SA
www.baloise.ch

Branchen Versicherung Svizzera
www.branchenversicherung.ch

CAP Assicurazione di
protezione giuridica SA
www.cap.ch

Cardif Versicherung
www.cardif.ch

Chubb European Group Limited
www.chubb.com

Chubb Limited
www.chubb.com

Chubb Versicherung
(Schweiz AG)
www.chubb.com

Coop Protezione Giuridica
www.cooprecht.ch

Emmental Versicherung
www.emmental-versicherung.ch

Ergo Versicherung AG
www.ergo-industrial.ch

Europäische Reiseversicherungs AG
www.erv.ch

Firstcaution SA
www.firstcaution.ch

Fortuna Compagnia di Assicurazione di
Protezione Giuridica SA
www.generali.ch

Generali Assurances
Générales SA
www.generali.ch

GVB Privatversicherungen AG
www.gvb.ch

HDI Global SE
www.hdi.global

Helvetia Compagnia Svizzera
d'Assicurazioni
www.helvetia.ch

HOTELA Assurances SA
www.hotela.ch

Liberty Specialty Markets
www.libertyspecialtymarkets.com

Mobiliare Svizzera Società
d'assicurazioni SA
www.mobiliar.ch

Orion Assicurazione di
Protezione Giuridica SA
www.orion.ch

Protekta Protezione Giuridica SA
www.protekta.ch

Società Svizzera d'Assicurazione
contro la Grandine, società
cooperativa
www.hagel.ch

TSM Compagnie d'Assurances
www.tsm.ch

UNIQA Versicherung AG
www.uniqa.ch

Vaudoise Generale,
Compagnia d'Assicurazioni SA
www.vaudoise.ch

XL Insurance Switzerland Ltd.
www.xlinsurance.com

Zurigo Compagnia di
Assicurazioni SA
www.zurich.com

Riassicurazioni

Aspen Re
www.aspen-re.com

AXIS Re Europe
www.axiscapital.com

Catlin Re Switzerland Ltd
www.xlcatlin.com

Coface RE SA
www.coface.com

DR Swiss Deutsche Rück-
versicherung Schweiz AG
www.drswiss.ch

Echo Rückversicherungs-AG
www.echore.com

Great Lakes Insurance SE, München,
Zweigniederlassung Baar
www.greatlakes.co.uk

MS Amlin AG
www.msamlin.com

New Reinsurance Company Ltd
www.newre.com

PartnerRe Zurich Branch
www.partnerre.com

RenaissanceRe Europe AG
www.renre.com

SCOR Services Switzerland Ltd.
www.scor.com

SIGNAL IDUNA Reinsurance Ltd
www.sire.ch

Swiss Re
www.swissre.com

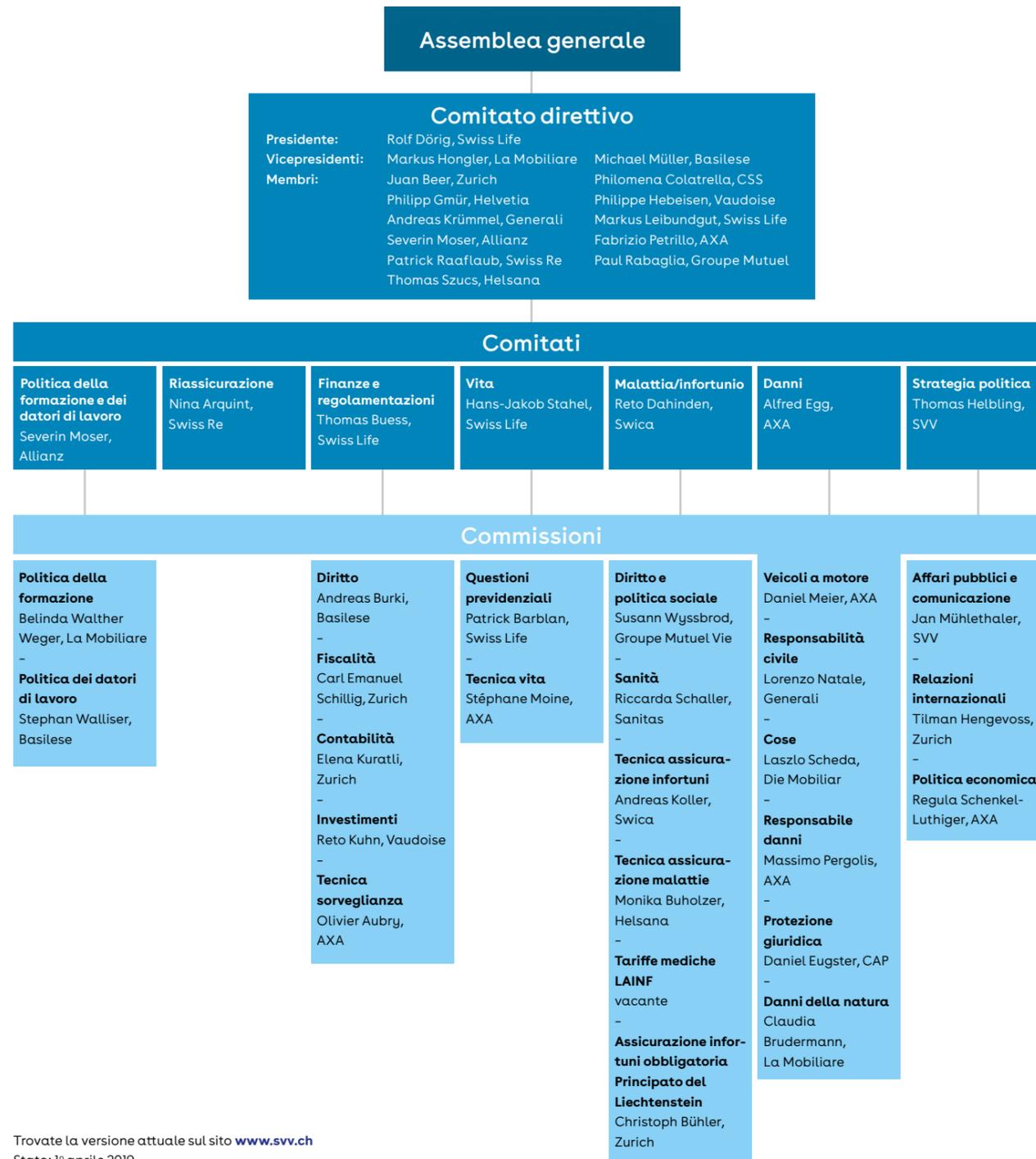
TransRe Zurich Ltd
www.transre.com

Validus Reinsurance
(Switzerland) Ltd.
www.validusholdings.com

Nulla accade senza le assicurazioni

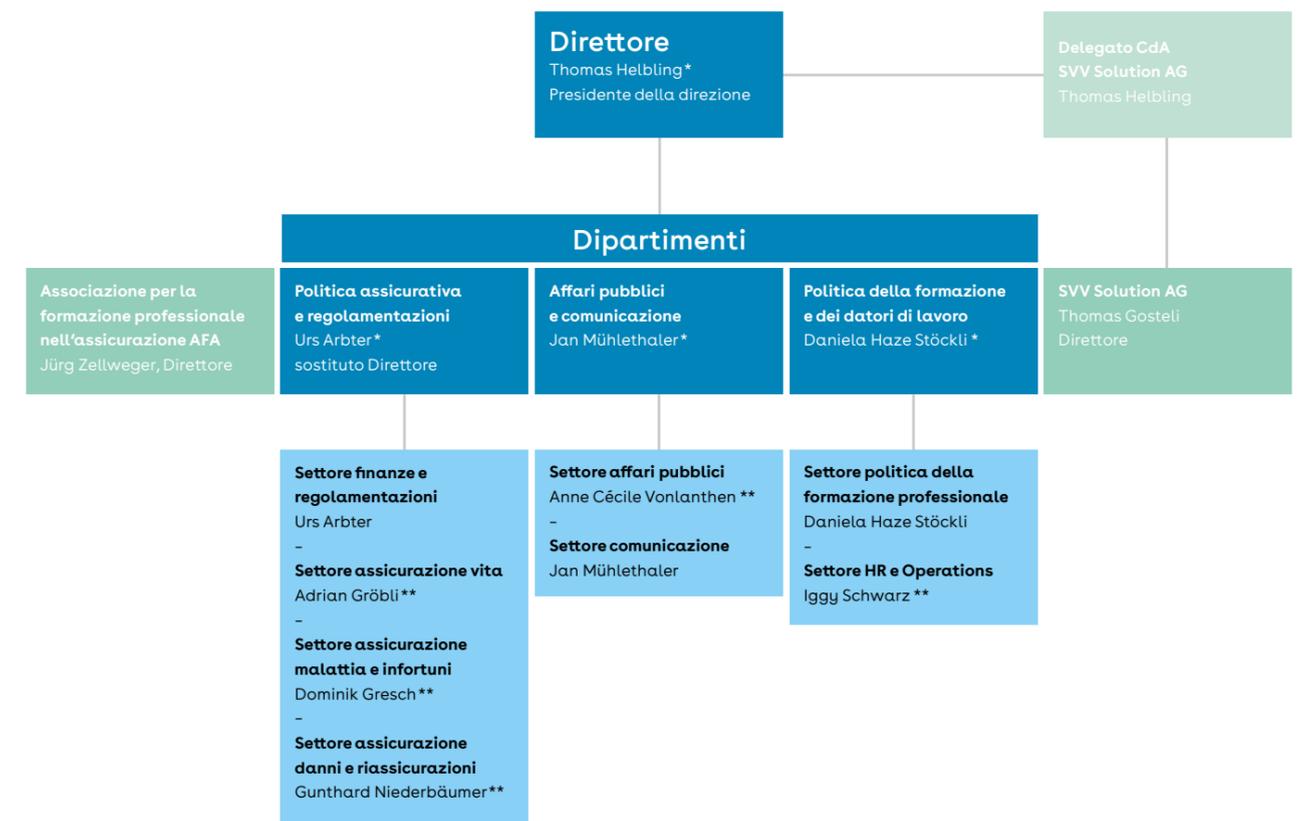
L'importanza economica del settore assicurativo privato è enorme. Gli assicuratori erogano prestazioni per danni materiali, malattia e infortunio, durante la vecchiaia o in caso di decesso. Operano in qualità di assicuratori diretti o riassicuratori versando ai loro assicurati quasi 130 milioni di franchi ogni giorno per sinistri e rendite. Tutelano i singoli individui dall'emergenza sociale e le ditte dal fallimento e generano così un maggiore valore aggiunto per l'economia e la società. Nell'assicurazione privata, il valore aggiunto lordo ammonta a quasi 21 miliardi di franchi. Le compagnie d'assicurazione sono tra i maggiori e più importanti investitori nazionali ed esteri: costruiscono appartamenti, forniscono prestiti ipotecari e sostengono molte start-up. Le aziende e i loro oltre 46'500 dipendenti in Svizzera sono anche contribuenti di rilievo; si assumono la responsabilità economica e mettono la loro efficienza e competenza principalmente al servizio della Svizzera. Il settore assicurativo è anche un interessante datore di lavoro poiché offre possibilità di formazione e perfezionamento innovative e adeguate alle esigenze.

Organi dell'associazione



Trovate la versione attuale sul sito www.svv.ch
Stato: 1° aprile 2019

Centro operativo



* Membro di direzione
** Membro della direzione allargata
Trovate nomi, funzioni, descrizioni e indirizzi e-mail di tutti i collaboratori dell'ASA sul sito www.svv.ch
Stato: 1° aprile 2019



ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni
Swiss Insurance Association

svv.ch