

REPORT

**ANALISI TREND OFFERTA
PRODOTTI ASSICURATIVI**

(GENNAIO – GIUGNO 2017)



Agosto 2017

INDICE

Premessa

Introduzione e sintesi

1. DIGITALIZZAZIONE

1.1 LE TRASFORMAZIONI IN ATTO

1.2 L'APPORTO START UP NEL PANORAMA ASSICURATIVO

2. PRODOTTI VITA

2.1 ANALISI DELLE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI PRODOTTO

2.2 PIANI INDIVIDUALI DI RISPARMIO (PIR)

2.3 NUOVI STRUMENTI PREVIDENZIALI E PENSIONISTICI

3. PRODOTTI DANNI

3.1 SETTORE AUTO E VEICOLI A DUE RUOTE

3.2 ABITAZIONE

3.3 COPERTURE ACQUISTI SUL WEB E SICUREZZA INFORMATICA

3.4 VIAGGI

3.5 PERSONA

3.6 ALTRI PRODOTTI

- *Prodotti Modulari e All Risk*
- *Settore agricolo*
- *Animali*

Allegato n.1

Premessa

Tra le attività svolte dall'IVASS a fini di tutela del consumatore rientra l'analisi dei *trend* dell'offerta assicurativa, finalizzata a rilevare i nuovi prodotti immessi nel mercato assicurativo italiano, allo scopo di cogliere i *trend* di offerta con particolare riferimento agli eventuali elementi di innovazione. Obiettivo prevalente è:

- a) intercettare e valutare il prima possibile se vi siano prodotti e servizi assicurativi che, per complessità o rischiosità, possano presentare profili di criticità o minaccia per consumatori;
- b) monitorare e approfondire fenomeni che possono avere impatto sulla tutela dei consumatori per valutare eventuali iniziative in materia di regole e controlli di settore.

A partire dal 1° semestre 2015 è stata avviata una analisi semestrale sui *trend* dell'offerta, basata:

- per il **settore vita**, su informazioni ricavate dalla base dati presente in IVASS ed alimentata dalle c.d. “comunicazioni sistematiche” contenenti le principali caratteristiche tecniche dei prodotti vita immessi sul mercato, cui le imprese sono tenute a trasmettere per disposizione comunitaria¹;
- per il **settore danni**, avvalendosi di “fonti aperte” (ad es. rassegna stampa giornaliera, portali, siti web delle singole imprese ecc.) in presenza del divieto esistente a livello comunitario in capo alle Autorità di Vigilanza di esigere la comunicazione sistematica di dati relativi alle tariffe o alle condizioni di polizza.

L'analisi prende in considerazione il **lancio di nuovi prodotti** da parte delle imprese, indipendentemente dal successo commerciale degli stessi e a prescindere, quindi, dal livello della raccolta premi ad essi associata.

I risultati di tali analisi, sono stati finora utilizzati a fini interni sia per supportare l'attività di vigilanza che i vari Servizi svolgono nell'esercizio delle proprie funzioni e compiti istituzionali sia per condurre indagini mirate. Tali analisi vengono effettuate nell'ottica di garantire ai consumatori la conoscibilità dei prodotti, la correttezza e trasparenza del collocamento degli stessi, i cui esiti possono trovare evidenza in avvisi o avvertenze pubblicati sul sito istituzionale.

¹ Attuata dall'art. 32, comma 6 del Codice delle Assicurazioni.

A partire dal **1° semestre 2017**, l'IVASS ritiene di pubblicare i risultati delle analisi, al fine di istituire un periodico osservatorio dedicato in favore dei vari *stakeholder* e prevenire potenziali ambiti di rischio.

Si fa presente che ogni riferimento riconducibile a prodotti, società, iniziative commerciali ecc, menzionati nel presente Report, non implica una valutazione dei contenuti né un'approvazione da parte dell'Istituto.

Introduzione e sintesi

Il quadro generale del mercato assicurativo italiano, caratterizzato da un calo della produzione², mostra nei primi sei mesi del 2017 segnali di vivacità nel lancio di **nuove offerte**, anche nel modo di concepire le varie tipologie di coperture per rispondere alla crescita diffusa di incertezza e all'aumento dei connessi bisogni di protezione da parte di persone e imprese.

Oggi si possono proteggere beni e circostanze meno ovvie che riguardano tutto ciò che ruota intorno al web, dove la protezione è diretta non solo contro virus per il computer di casa oppure furto dello *smartphone*, ma anche a tutela di acquisti/vendite *on line* ad uso privato, furti d'identità nonché dei rischi del cyberbullismo.

Si modifica il ruolo svolto dalle **app**, sempre più centrale nella vita quotidiana, tendenza che non è sfuggita al settore assicurativo che affina i propri modelli di *business*, innovando le modalità di contatto con la clientela, le coperture e i servizi ancillari e le forme di assistenza nella risoluzione di problemi connessi con l'offerta assicurativa. Il tutto è agevolato da sistemi di geolocalizzazione e dall'evoluzione dell'intelligenza artificiale.

Si può essere assistiti non solo per eventi a cui si è esposti circolando con il proprio mezzo di trasporto (r.c. auto), ma anche per altre modalità di viaggio, attraverso **servizi attivabili via touch** che consentono di disporre di informazioni mediche, della lista delle vaccinazioni e di consigli di viaggio, di contatti con tutte le Ambasciate e i Consolati nel mondo ecc.. Prestazioni di assistenza e monitoraggio investono anche il settore della sicurezza privata, permettendo all'utente di controllare ad esempio il proprio tasso alcolemico prima di mettersi alla guida o, per le donne, di essere protette in situazioni potenzialmente a rischio.

Per quanto riguarda il **settore vita**, in un contesto economico finanziario sfavorevole legato all'andamento dei tassi di interesse si assiste a un dinamismo da parte delle imprese nel promuovere nuovi prodotti. Si registra, infatti, una non trascurabile

² Nei primi tre mesi 2017, la raccolta premi complessiva del mercato assicurativo italiano è risultata in calo del 10,7% rispetto all'analogo periodo del 2016. Decremento dovuto principalmente al settore vita - con una flessione del 13,8% - a fronte di un aumento dello 0,5% registrato nel settore danni (elaborazioni IVASS).

crescita generalizzata del numero di nuovi prodotti, che vede la ripresa delle *unit linked* e la tenuta di prodotti rivalutabili e multiramo.

Le novità introdotte dalla Legge di bilancio 2017, potrebbero favorire la diffusione di forme di investimento a medio termine (c.d. **PIR**), nati con l'obiettivo di veicolare i risparmi delle famiglie verso le piccole e medie imprese italiane. L'investimento avviene attraverso strumenti finanziari come obbligazioni, azioni, quote di fondi di investimento, contratti di assicurazione sulla vita e di capitalizzazione.

In ambito **previdenziale** si assiste a un rafforzamento del ruolo degli strumenti di flessibilità ai fini pensionistici quale ammortizzatore sociale (**APE** - Anticipo pensionistico - e **RITA** -Rendita integrativa temporanea anticipata).

Nel **settore danni**, l'innovazione tecnologica nella **RC Auto** ha ormai completamente modificato il panorama dei rischi, impattando enormemente sui prodotti assicurativi, con proliferazione di formule tariffarie per polizze a tempo o a chilometraggio predefinito, o volte a monitorare lo stile di guida degli assicurati.

Cambiano gli stili di vita degli italiani e cambiano anche le assicurazioni che consentono di tutelarli, con prodotti nuovi ad esempio a copertura dei rischi quando si va in bici o a protezione dalle conseguenze finanziarie di un matrimonio annullato o rinviato.

Si viaggia di più e si avvertono maggiori timori nel farlo; si articolano pertanto ipotesi di copertura non solo di singoli viaggi ma anche su base annuale di tipo **multi trip**.

Aumentano anche le attenzioni per gli **animali domestici** che trovano risposta in polizze e servizi ad *hoc*.

Per le polizze sull'abitazione e a tutela della persona, infine, spesso si ricorre a **formule modulari**, uno strumento che scompone i prodotti nelle loro garanzie principali e che consente al cliente di ricostruire un *package* su misura.

Sono sempre più diffuse le *partnership* e le sinergie tra compagnie e **startup insurtech**.

In un panorama in cui i processi di trasformazione del *business* legati all'innovazione, sviluppo dell'*Internet of Things* (IoT) e uso dei big data sono in veloce espansione, si creano opportunità ma anche potenziali minacce. Ci sono

ancora aspetti poco chiari sui potenziali i rischi e i pericoli a cui possono essere esposti i consumatori, ma anche le aziende; inoltre l'enorme quantità di dati trattati dalle compagnie di assicurazioni pone evidenti sfide legate a nuove forme di discriminazione a carattere personale e maggiore tutela della *privacy*. E' auspicabile un'evoluzione del contesto normativo che riesca a tenere il passo dei continui cambiamenti in atto, nel frattempo resta alta l'attenzione dell'IVASS affinché le novità siano incentrate a produrre benefici per il consumatore, mantenendo inalterati i presidi per la sua tutela.

1. DIGITALIZZAZIONE

1.1 LE TRASFORMAZIONI IN ATTO

Le compagnie assicurative si stanno adattando all'evoluzione dello scenario digitale, generando un nuovo modello di relazione con il cliente sempre più ricco di servizi ancillari rispetto ai prodotti base, con l'estensione del ricorso ad *app* interconnesse (per una panoramica su principali *app* & servizi del settore assicurativo lanciati nel 1° semestre 2017 si rinvia all'Allegato 1).

L'innovazione tecnologica apre nuove potenziali frontiere e cambiamenti al settore assicurativo e i *driver* primari di questa rivoluzione sono l'*Internet of Things* (IoT), la gestione dei dati e la *sharing economy*.



L'intelligenza artificiale è una realtà che apporta un significativo valore di *business* ad esempio attraverso modelli di *advisory*, dove si tende a fornire agli investitori i vantaggi della tecnologia combinati con il tocco umano della consulenza tradizionale; al riguardo sono state lanciate in Italia *app* che agiscono proprio come robo advisor con servizi di consulenza, gestione e acquisto di prodotti assicurativi.

Sfruttando la tecnologia dei *big data*, sono proposte all'utente soluzioni finanziarie ed assicurative adeguate alle sue esigenze, consentendo una elevata personalizzazione dell'offerta.

In questo quadro si inseriscono la tecnologia "*Blockchain*" che si configura quale sistema in grado di tracciare su larga scala la scia di spostamenti di dati elettronici lasciata dagli operatori (clienti e assicuratori) e la *sharing economy*.

Alcuni *player* assicurativi hanno sposato il concetto del *peer-to-peer* (P2P) e ognuno di questi ha creato un proprio modello, contraddistinto solitamente dalla amministrazione e gestione del cd. *Cash back*³ e dalla formazione di gruppi omogenei di assicurati. Anche nel mercato Italiano due *broker* stanno promuovendo questa modalità operativa.

³ Il *cash back* o salvadanaio è un meccanismo di raccolta virtuale di una percentuale del premio di polizza che ha la funzione di premiare il gruppo virtuoso a seconda della quantità dei sinistri denunciati. Minori saranno i sinistri, maggiore sarà il denaro destinato a ritornare a disposizione dell'assicurato.

Un'altra grande sfida per le compagnie assicurative sarà quella di governare e di estrarre valore dai dati in maniera creativa e innovativa. La corretta gestione dei dati, infatti, è fondamentale sia per la tariffazione sia per la personalizzazione delle coperture, e ciò anche grazie alle tecniche di *machines learning* per la risoluzione di problemi, dialogo in varie lingue e altre applicazioni.

La raccolta delle informazioni e la loro gestione con la logica dei *big data* riveste un ruolo strategico per le imprese, soprattutto per quelle che si avvalgono di dati personali, con la necessità di particolare attenzione ai rischi di violazioni della *privacy* o di utilizzo a fini discriminatori delle sempre maggiori informazioni disponibili.

Proprio per tali motivi è stata avviata dalle Autorità di Vigilanza Europee una pubblica consultazione⁴ sull'uso degli strumenti di *analytics* e dei *big data* da parte delle istituzioni finanziarie, incluse le compagnie assicurative. Le autorità di vigilanza stanno valutando il potenziale impatto che queste nuove tecnologie potrebbero avere sui consumatori, in particolare in termini di accesso ai servizi finanziari⁵. In Italia, l'Antitrust, l'Agcom e l'Autorità garante della protezione dei dati personali, hanno avviato, con delibera del 30 maggio 2017, un'indagine conoscitiva congiunta finalizzata all'individuazione di problemi legati all'uso dei *big data* e alla definizione di un quadro di regole in grado di tutelare i dati personali.⁶

Automobili, droni, *home devices* e prodotti *weareable*: la loro diffusione ha spinto il Parlamento UE, ad approfondimenti sul regime giuridico adeguato alle nuove tecnologie. Sul punto gli eurodeputati hanno chiesto alla Commissione UE di varare un progetto di legge per dirimere le questioni di responsabilità, soprattutto nei riguardi delle *driverless car*. La soluzione potrebbe passare attraverso l'introduzione di un sistema di assicurazione obbligatoria per i *robot*, nonché attraverso la

⁴ JC 2016 86 - Joint Committee Discussion Paper on the Use of Big Data by Financial Institutions.

⁵ Le Autorità, sulla base del "*Final COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT on the free flow of data and emerging issues of the European data economy Brussels*", del 10.1.2017, intendono analizzare se, e al ricorrere di quali condizioni i, big data possano tradursi in barriere all'entrata nei mercati o favorire comportamenti restrittivi della concorrenza tali da ostacolare lo sviluppo tecnologico, nonché ledere il diritto alla protezione dei dati personali. L'analisi si concentrerà sull'impatto delle piattaforme e degli algoritmi sulle dinamiche competitive nei mercati digitali, sulla tutela della *privacy* e della capacità di scelta dei consumatori.

⁶ Sulla materia va inoltre menzionato il programma deliberato dalla VI Commissione Permanente (Finanze) alla Camera, del 25 luglio 2017, riguardante "Indagine conoscitiva sulle tematiche relative all'impatto della tecnologia finanziaria sul settore finanziario, creditizio e assicurativo."

creazione, per questi ultimi, di uno specifico *status* giuridico atto a stabilire responsabilità in caso di danni.

1.2 L'APPORTO START UP NEL PANORAMA ASSICURATIVO

In Italia alcune *start-up* si stanno affermando:

- nel settore della domotica, con l'implementazione di *device multisensing* dotati di caratteristiche sensoriali umane, in grado di vigilare sull'ambiente domestico con capacità di auto-apprendimento (*machine learning*) per adattarsi alle particolarità di ogni casa (per ulteriori dettagli si rimanda al par.3.2). I *device* possono vedere attraverso videocamere ad alta risoluzione, percepire gli odori e valutare la qualità dell'aria grazie a un sensore ad alta precisione, nonché ascoltare con microfoni molto sensibili;
- in ambito *sharing economy*, con progetti in grado di elaborare preventivi di polizza da comporre in base alle informazioni sui comportamenti e le azioni d'acquisto ricavate dai *social network* e alle ricerche sul *web* oppure che consentono con pochi *click* di assicurare prodotti e servizi acquistati nell'ambito delle piattaforme quali ad es. Airbnb, Blablacar o Uber.

In altre realtà, si osservano interessanti iniziative, come ad es. nel mercato USA:

- dell'*home-sharing*, in cui una *startup* si è lanciata nell'offrire un prodotto assicurativo, acquistabile tramite *app*, per le persone che affittano la propria casa o stanze, attraverso piattaforme *on line* come Airbnb, HomeAway, OneFineStay and FlipKey. Eventuali richieste di risarcimento sono gestite dalla *startup* attraverso l'*app* inviando una foto, un video, oppure un *file*; nei casi più complessi è un *team* dedicato a gestire la pratica;
- della *life preventive insurance*, in cui una società ha sviluppato una tecnologia in grado di analizzare i volti per ottenere il profilo di rischio del cliente. Si utilizzano i *selfie* per analizzare, attraverso algoritmi, l'indice di massa corporea (deducendolo dalla rotondità dell'area della mandibola e della guancia), il sesso (misurando la dimensione della bocca o dell'orbita degli occhi) e l'età fisiologica della persona. Oggetto di interpretazione sono anche le abitudini di fumo, l'uso di droghe e i segni di depressione. Prossime

funzionalità saranno quelle di rilevamento di disturbi genetici, diabete e malattie cardiache;

- delle polizze modulari a copertura dei rischi a cui possono essere esposti gli oggetti personali ad uso quotidiano (*tablet*, pc, cellulari, macchine fotografiche, etc.) che possono essere “accese o spente” dal proprio cellulare o tablet, *on demand* in un lasso temporale, a seconda delle necessità, tramite accesso ad una piattaforma. Anche i reclami sono dematerializzati e digitalizzati: vengono, infatti, gestiti interamente *on line* e in tempo reale tramite la chat;

oppure nel mercato scozzese in cui:

- una *startup* propone una polizza auto temporanea, commisurata a un uso effettivo, *on-demand*.

Si tratta di un prodotto *pay-as-you-go*, personalizzabile e sottoscrivibile, secondo due formule,

Uso auto propria	Uso auto prestito
Ad una rata fissa mensile piuttosto bassa che assicura l'auto "ferma" (variabile tra le 10 e le 30 £), si aggiunge un premio orario, una sorta di "rabbocco" dell'abbonamento, (a partire da 1,20 sterline all'ora) solo per il tempo effettivo di utilizzo	attivata quando si prende in prestito un'auto altrui o in caso di condivisione del mezzo. Al momento dell'utilizzo della macchina altrui viene acquistata la relativa polizza, in tempi brevi ed efficacemente, sovvertendo il tradizionale pilastro secondo cui le polizze auto sono legate a uno specifico conducente, il proprietario.

mediante un abbonamento mensile; tramite un'*app* si paga una tariffa parametrata all'uso del veicolo e solo per il tempo che si prevede di guidare, variabile a seconda della vettura e della città in cui si vive;

2. PRODOTTI VITA

Nel 1° semestre 2017 sono stati censiti, in base alle comunicazioni sistematiche ricevute e confluite nel database dell'IVASS, n. 416 prodotti, di cui 240 individuali (pari al 58%) e n.176 collettive (pari al 42%)⁷.

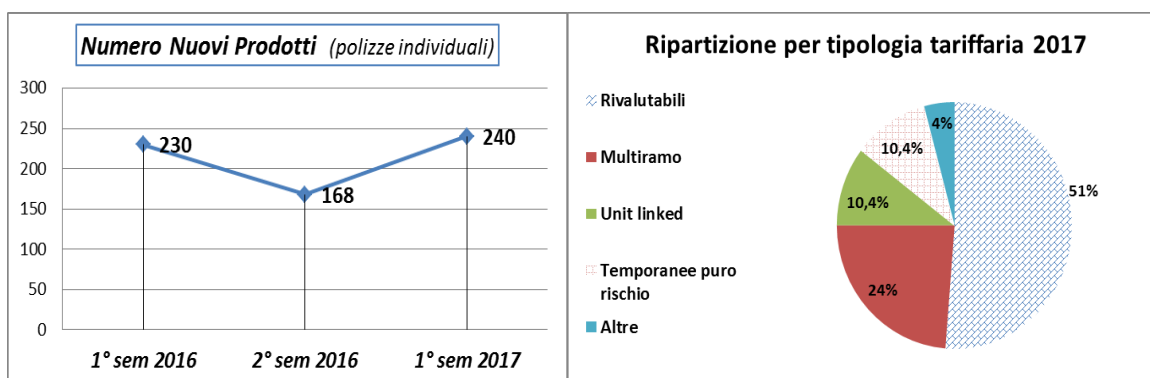
Dall'analisi dei **240**⁸ nuovi prodotti individuali emerge:

- una **ripresa significativa** (+42%) rispetto al semestre precedente nel lancio di nuovi prodotti;
- che le polizze **rivalutabili** mantengono la *leadership* nella promozione di nuovi prodotti, con un peso stabile sul totale (pari a circa il 50%) seguite da polizze **multiramo** (rivalutabili di ramo I e *unit linked* di ramo III) con un peso sul totale pari a circa il 23%;
- l'aumento del numero di nuovi prodotti **unit linked**, che mostra un'incidenza percentuale (circa 10%) che si attesta su livelli prossimi a quelli registrati nello stesso semestre del 2016;
- la tenuta delle **temporanee caso morte**, con un'incidenza percentuale sul complesso delle nuove offerte pari a circa il 10%, tale da raggiungere il peso delle *unit linked*;
- il lancio di polizze inquadrabili tra i c.d. Piani Individuali di Risparmio a lungo termine ("**PIR**"). Sono state **4** le compagnie ad affacciarsi su questo mercato con 3 prodotti sia di tipo multiramo che *unit linked*;
- una ripresa moderata dei **PIP** (se nel precedente semestre era dell'1,8%, a metà 2017 l'incidenza è del 3,3%) anche agevolata da misure di flessibilità in uscita ai fini pensionistici introdotte con la Legge di Stabilità 2017. Sono 3 le imprese che hanno comunicato nuovi prodotti che si inseriscono in questo specifico settore.

⁷ Le analisi afferiscono a dati aggregati sul numero di nuovi prodotti proposti dalle compagnie dei prodotti senza alcun riferimento alla raccolta premi. Le quadrature dei dati potrebbero risentire di approssimazioni legate alla riclassificazione delle tariffe sottostanti che possono essere non univoche in corrispondenza di ciascun prodotto.

⁸ Le analisi afferiscono a dati aggregati sul numero dei prodotti senza alcun riferimento alla raccolta premi.

Grafico 1 – Trend di periodo nel settore vita



2.1 ANALISI DELLE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI PRODOTTO

Si riassumono nella successiva Tabella 1 gli andamenti del numero di lancio di nuovi prodotti riconducibili alle principali tipologie tariffarie.

Tabella 1 - Trend distinti per tipologia tariffaria

	Nuovi prodotti	1° sem 2017	2° sem 2016
		peso % su totale	
Multiramo	57	24%	30%
Prodotti rivalutabili	123	51%	52%
Unit Linked	25	10,4%	5%
Temporanee Caso Morte	25	10,4%	10%
P.I.P. (Piani Individuali di Previdenza)	8	3,3%	2%
Totale nuovi prodotti individuali	240		

In sintesi è stato osservato quanto segue:

- una prevalenza sul mercato di soluzioni a **premio unico**. Osservando le due principali macrocategorie di prodotti, rivalutabili e multiramo, nell'84% dei casi è prevista tale tipologia di premio;
- nelle nuove offerte sia rivalutabili che multiramo, generalmente l'aliquota massima di **caricamento** applicata sui premi non supera il 5%, in calo la quota dei prodotti in cui i caricamenti risultano essere pari a 0%;
- analogamente ai precedenti semestri, le tariffe rivalutabili prevedono quasi esclusivamente tassi **minimi garantiti pari allo 0%**, con **strutture** delle garanzie che, nel 50% circa dei casi, prevedono un meccanismo di **consolidamento annuale**. Continuano a diminuire i prodotti con rendimento medio a scadenza (con un peso pari a circa il 9%) mentre risulta stabile la

quota relativa a forme cedolari (circa il 12%)⁹. Sui rendimenti realizzati dalle gestioni separate vengono quasi sempre applicati dei costi indiretti, sotto forma di **trattenute dal rendimento della gestione separata**, variabili generalmente da un minimo di 0,7% a un massimo di 1,6%¹⁰.

Ulteriori *trend* di periodo rilevati sia sulle due citate macrocategorie sia sulle altre, vengono sintetizzate nel seguente prospetto.

<i>Ulteriori fattori salienti che caratterizzano i Trend di periodo</i>	
Multiramo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ oltre il 90% sono a premio unico. ▪ caricamenti sul premio: nel <i>range</i> (0%; 5%) ricade oltre il 65% circa dei casi.
Prodotti rivalutabili	<ul style="list-style-type: none"> ▪ circa 80% sono a premio unico e circa 12% a premio annuo. ▪ caricamenti sul premio: nel <i>range</i> (0%; 5%) ricade circa il 60% dei casi. ▪ in molti casi le componenti di caricamento non variano nel corso della durata contrattuale e per il livello dei premi. ▪ garanzie finanziarie: anche nel 1° semestre 2017, si rilevano svariati meccanismi regolano i minimi trattenuti rispetto al rendimento da riconoscere agli assicurati. ▪ Vite Intere e Miste si confermano le forme più diffuse in questo comparto, ma con una crescita importante delle Miste, rispetto al precedente semestre.
Unit Linked	<ul style="list-style-type: none"> ▪ circa 70% sono a premio unico e circa 20% a premio ricorrente. ▪ caricamenti sul premio: nel <i>range</i> (0%; 5%) ricade circa il 90% dei casi.
Altri prodotti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le temporanee di puro rischio, aumentano in valore assoluto rispetto al precedente semestre, pur mantenendo un quota sul totale new business sostanzialmente inalterata; ▪ una sola nuova offerta comunicata relativa a coperture Long Term Care di tipo <i>stand alone</i>; ▪ una sola nuova offerta comunicata relativa a Fondi Pensione Aperti con adesione individuale; ▪ nessuna comunicazione di nuove Index linked; ▪ le collettive comunicate fanno riferimento, in prevalenza, a temporanee caso morte e temporanee caso morte e invalidità permanente.

⁹ I casi residuali riguardano meccanismi di tipo misto.

¹⁰ Ad eccezione delle miste rivalutabili in cui si registrano aliquote massime superiori, anche con misure pari a 2,9%.

2.2 PIANI INDIVIDUALI DI RISPARMIO (PIR)

Cominciano a diffondersi nel mercato assicurativo italiano, polizze vita inquadrabili tra i c.d. Piani Individuali di Risparmio a lungo termine (“PIR”), istituiti con la Legge di Stabilità 2017. Questi nuovi mezzi di investimento si configurano come contenitori fiscali all’interno dei quali i risparmiatori possono collocare qualsiasi strumento finanziario (azioni, obbligazioni, quote di fondi, ecc), nel rispetto di determinati vincoli di investimento¹¹. Detti contenitori possono ricomprendere anche contratti di assicurazione sulla vita o di capitalizzazione. I primi operatori che hanno confezionato questo tipo di strumenti sono state le SGR; nel 1° semestre 2017 sono state **4** le compagnie a collocare PIR attraverso prodotti assicurativi (3) di tipo multiramo (Rami I e III) ovvero di tipo *unit linked* (3).

Questi strumenti possono essere sottoscritti solo dalle persone fisiche residenti in Italia (da un solo intestatario) e godono di un particolare trattamento fiscale (chi acquista questi strumenti è esentato¹² dalla tassazione sui redditi da capitale e sui redditi diversi) a patto che si attenga ai vincoli di investimento espressamente disciplinati dalla normativa.

2.3 NUOVI STRUMENTI PREVIDENZIALI E PENSIONISTICI

L’evoluzione del mercato del lavoro guarda con sempre maggiore attenzione a un rafforzamento del ruolo degli strumenti di flessibilità in uscita ai fini pensionistici quale ammortizzatore sociale. Oltre all’**APE**, *Anticipo Pensionistico*, la Legge di Stabilità 2017¹³ ha aggiunto anche la “**RITA**” - *Rendita integrativa temporanea anticipata*.

¹¹ in quote o azioni di organismi d’investimento collettivo del risparmio residenti nel territorio dello Stato o in Stati membri dell’Unione Europea o aderenti al SEE, lo spazio economico europeo.

¹² L’esenzione dalle imposte si ottiene al momento del disinvestimento se le somme sono state investite nel PIR per almeno 5 anni fino ad un importo massimo di € 30.000 l’anno, per un totale complessivo cumulato, anche su più anni, di €150.000. Questo specifico trattamento fiscale si applica nel rispetto dei seguenti vincoli di investimento:

- un minimo del 70% in strumenti finanziari quali azioni e obbligazioni, sia quotate che non quotate nei mercati regolamentati, emessi da aziende italiane di tipo non immobiliare, o anche imprese europee con stabili organizzazione in Italia;
- del precedente 70%, almeno il 30% deve esser investito in strumenti finanziari emessi da imprese diverse da quelle inserite nell’indice FTSE MIB (in modo tale da far affluire il denaro su aziende anche medio/piccole ad esempio quelle quotate sul FTSE Italia Mid Cap oppure lo STAR. La somma di liquidità e strumenti diversi dalle azioni potrà quindi rappresentare al massimo il 30%, mentre il peso di ogni singolo emittente non deve superare il 10% del portafoglio).

¹³ Art 1 comma 166 e ss. della legge 232/2016.

RITA è una rendita che decorre dall'accettazione della richiesta fino al conseguimento dei requisiti pensionistici obbligatori. L'erogazione si presenta come una sorta di «riscatto in forma frazionata» la cui entità viene individuata liberamente dal lavoratore con l'obiettivo di calibrare la propria flessibilità in uscita. Potranno accedervi i lavoratori inattivi in possesso dei requisiti¹⁴ e della specifica certificazione Inps¹⁵. Alla luce di queste nuove previsioni normative alcune compagnie di assicurazione si stanno affacciando sul mercato con polizze riconducibili alle forme RITA. Sono 3 le imprese che hanno comunicato a IVASS nuovi prodotti che si inseriscono in questo specifico settore, ricorrendo ai PIP.

Per quanto riguarda l'**APE**, lo strumento si presenta come un'operazione finanziaria consistente in un prestito, coperto da una polizza assicurativa obbligatoria per il rischio di premorienza, corrisposto a quote mensili per 12 mensilità (esenti fiscalmente), a un soggetto in possesso di specifici requisiti, da restituire a partire dalla maturazione del diritto alla pensione di vecchiaia con rate di ammortamento mensili.

¹⁴ Requisiti di età, contributivi e di maturazione di vecchiaia individuati come potenziali beneficiari del prestito «volontario» o «aziendale» (età minima di 63 anni e che maturano il diritto a una pensione di vecchiaia entro 3 anni e 7 mesi, purché in possesso del requisito contributivo minimo di 20 anni).

¹⁵ Si tratta della stessa documentazione prevista per l'attivazione dell'APE.

3. PRODOTTI DANNI

Come anticipato, l'industria assicurativa vive un momento di transizione: quello che oggi chiamiamo "*insurtech*"- riferendoci a tutto ciò che è innovazione *technology driven* nell'industria assicurativa – potrà avere impatti rilevanti per l'intero comparto.

Attualmente in Italia il settore danni sembra essere quello maggiormente influenzato dai suddetti cambiamenti, confermandone una presenza prevalente nelle aree che ruotano intorno alle coperture assicurative **auto, casa e persona**.

La tecnologia *mobile*, che comprende smartphone, tablet e *app*, ha avuto un enorme impatto negli ultimi anni nella vita delle persone e delle aziende.

Le *app* sono lo strumento adatto per una relazione più intima con il cliente; a testimonianza di questo, le nuove versioni introdotte nel mercato presentano un maggiore orientamento alle sue esigenze rispetto alle precedenti. Se inizialmente rivestivano un ruolo comprimario nell'offerta dei servizi assicurativi, le applicazioni per *smartphone* stanno ora attuando delle sofisticazioni che introducono interessanti profili di innovazione. Al riguardo si segnala un'*app* che, da un lato, offre agli intermediari un'interazione con la clientela in tempo reale, dall'altro consente al cliente e alla sua famiglia di monitorare la situazione assicurativa complessiva, ricevere assistenza attraverso i sistemi di localizzazione e *call-back*, avere alla portata offerte e polizze in tempo reale.

3.1 SETTORE AUTO E VEICOLI A 2 RUOTE

L'innovazione è ormai arrivata al punto di rendere disponibili tecnologie capaci di monitorare quello che avviene non solo all'interno dell'abitacolo, ma anche al di fuori di esso. Inoltre, grazie ai livelli di sofisticazione raggiunti dalle varie *black box* in commercio, il mercato automobilistico offre sistemi di *connettività embedded* e di *connettività aftermarket* (assistenza nei momenti successivi all'acquisto della polizza) sempre più accurati.

Ne consegue un modo di concepire le nuove polizze marcatamente *hi-tech* arricchite da servizi di assistenza.

Assistenza come valore aggiunto

In questa rivoluzione, l'assistenza sta rivestendo un ruolo di primaria importanza in qualità di servizio principe offerto dalle coperture assicurative che, nelle formule più complete in commercio, si sostanzia in:

Tipologia di servizio	Descrizione del servizio
<i>emergency call in caso di incidente grave</i>	il dispositivo satellitare collegato al veicolo contatta immediatamente la Centrale Operativa, la quale provvede ad inviare i soccorsi; qualora poi si renda necessario il ricovero, viene messa a disposizione una collaboratrice professionale; un esperto disponibile 24/24 si fa carico della gestione del sinistro
<i>SOS in caso di incidenti</i>	premendo l'apposito pulsante del dispositivo SOS all'interno del veicolo, il cliente viene localizzato dalla Centrale Operativa che invia immediatamente soccorso stradale gratuito, ovunque e a qualsiasi ora; ove necessario sono previsti il rientro a casa o il proseguimento del viaggio oppure, in alternativa, il pernottamento in albergo
<i>assistenza 24/24</i>	con carro attrezzi, attivo in Italia e in Europa
<i>segnalazione di sinistro</i>	completa di fotografie, gestita direttamente dallo smartphone e verifica della copertura RC auto di un altro veicolo
<i>chat bot</i>	un servizio di assistenza stradale completamente digitale in caso di sinistro ed un assistente virtuale per supportare il cliente nel momento del bisogno (si segnala che Europ Assistance ha lanciato "Digital Roadside Assistance" che mette a disposizione dell'utente una chat bot ed un assistente virtuale, mediante Facebook Messenger)
<i>localizzazione GPS della carrozzeria convenzionata e priorità nella riparazione</i>	servizio che agevola le attività di riparazione del mezzo oggetto di sinistro mettendo anche a disposizione un'auto sostitutiva
<i>consulto medico o pediatrico mentre si è in viaggio</i>	l'innovativa assicurazione satellitare Sesto Senso offerta da Allianz a tal proposito mette a disposizione dell'utente un pulsante all'interno dell'auto che il guidatore deve premere per essere localizzato dalla Centrale Operativa e ricevere immediatamente assistenza.
<i>alert in caso di velocità eccessiva e meteo</i>	invio di un sms o una e-mail di avviso, se si superano i limiti di velocità consentiti o in caso di condizioni meteo avverse (es: grandine, neve, etc)
<i>prevenzione di furti</i>	allarme con localizzazione satellitare, la Centrale Operativa avvisa immediatamente il cliente e assiste le Autorità nelle operazioni di recupero, accelerandone i tempi.

Tra le rilevazioni del 2017, desunte da fonti aperte, figurano:

- polizze che, sfruttando le potenzialità dei dispositivi satellitari e servizi di monitoraggio digitale, prevedono:
 - un *device* che, una volta collegato al proprio *smartphone*, permette ai guidatori, grazie all'*app*, di verificare il proprio tasso alcolemico. Quest'ultima rileva i dati elaborati dal *device* applicato esternamente allo *smartphone* segnalandoli al guidatore che, sulla base dei valori riscontrati, viene messo al corrente della possibilità di guidare in tutta sicurezza (schermo verde) oppure di astenersi dalla guida (schermo rosso). In quest'ultimo caso, viene anche indicato il tempo stimato entro il quale sia necessario ripetere il test. I dati vengono di volta in volta registrati e rappresentati graficamente, anche con l'ausilio di parametri medi di comportamento¹⁶;

¹⁶ I dispositivi in esame, alla luce dei recenti interventi normativi, renderebbero possibili sconti e agevolazioni per gli assicurati ai sensi della lett. b) dell'art. 132 ter, rubricato «Sconti obbligatori» del c.d. "D.D.L. Concorrenza". Il

- un'app che premia i migliori guidatori utilizzando la tecnologia Gps per raccogliere informazioni relative al comportamento di guida degli utenti e classificare ogni viaggio con un punteggio. Alla base delle analisi si valutano elementi quali: la velocità, l'accelerazione, l'approccio utilizzato per frenare e guidare in curva. Nell'attribuzione del punteggio, inoltre, viene analizzata una serie di elementi che condizionano il comportamento di guida (condizioni meteorologiche, tipologia di strada ecc.). I guidatori con buoni punteggi possono utilizzare la certificazione di basso profilo di rischio, espressa dai risultati ottenuti, per ricevere preventivi personalizzati più vantaggiosi;
 - app pensate per dialogare direttamente con il cliente, ad es. denunciando un sinistro a voce o gestendo promemoria e scadenze ovvero di tipo *machine learning* che utilizzano il dialogo per imparare, con l'obiettivo di sondare le esigenze del cliente;
 - l'offerta di servizi di assistenza in caso di incidente, geolocalizzazione, registrazione dei dati di viaggio, chiamata d'emergenza tramite pulsante (bCall), chiamata d'emergenza automatica (ECall)¹⁷, blocco avviamento motore *on-demand* in caso di furto; tutto grazie al dispositivo satellitare attivo H24;
- nuove forme tariffarie:
- una polizza RC Auto a franchigia dinamica, con formula contrattuale a premio o a franchigia variabili, a scelta del cliente. Nel primo caso la tariffa è strutturata su un coefficiente di calcolo di premio che varia in base al numero di sinistri verificatisi nel corso dell'annualità; nel secondo caso viene associato, ad ogni classe di premio, un livello di franchigia aggiornato a seconda della sinistrosità dell'annualità assicurativa (in forza della sinistrosità riscontrata vi è un cambio classe). Ove l'assicurato non provochi incidenti, la franchigia si riduce automaticamente nel tempo, fino ad azzerarsi. Scatta, invece, in caso di incidenti in cui si accerti la responsabilità dell'assicurato;

successivo comma 2, inoltre, prevede che «L'IVASS, con proprio regolamento, definisce criteri e modalità nell'ambito dei processi di costruzione della tariffa e di ricalcolo del premio,..».

¹⁷ Servizio paneuropeo di emergenza veicolare che si attiva in caso di grave incidente rilevato dai sensori a bordo. Il sistema chiama automaticamente il numero unico europeo 112, geolocalizza il cliente e contatta la Public Safety Answering Point – PSAP di competenza territoriale.

- una clausola con la quale viene esclusa¹⁸ ogni penalizzazione economica conseguente al pagamento del 1° sinistro (con responsabilità paritaria o principale del conducente) avvenuto durante il periodo di validità del contratto. Si tratta di una sorta di “perdono” in caso di 1° sinistro¹⁹;
 - una nuova polizza RCA, che prevede al momento del rinnovo un premio personalizzabile in base ai chilometri²⁰, grazie a un sistema di tecnologia satellitare che offre anche assistenza in caso di sinistri e altri inconvenienti in viaggio;
 - una polizza che, alle formule standard, affianca una nuova opzione che estende la guida a qualsiasi conducente con età > 25 anni, ma anche a quelli di età inferiore (la data di nascita deve essere indicata in polizza) ma in presenza di una franchigia;
- polizze innovative per i veicoli a due ruote, e in particolare in cui viene offerto:
- per le moto, un set di servizi tecnologici, quali ad es: l’antifurto che inibisce l’accensione del motoveicolo in caso di tentativo di furto e allerta la Centrale Operativa per la localizzazione della moto; un *device* che mette in contatto il motociclista con la Centrale in caso di urti e cadute gravi; allarme urto e caduta; *speed limit*; *alert* accensione e spostamento. Ulteriore elemento di novità è rappresentato da una formula che prevede una scontistica in base ai percorsi effettuati, alle fasce orarie e ai giorni di utilizzo;
 - un’ulteriore offerta relativa alle moto propone, invece, oltre a servizi di assistenza quali: invio pezzi di ricambio, gestione sinistri, anticipo cauzioni, autodemolizioni, invio di un autista, rientro salma, interprete, anche una garanzia aggiuntiva per il rimborso di spese sostenute per il recupero dei punti della patente (se superiori a 5) o della stessa patente di guida;
 - per le bici, una novità per il mercato è rappresentata dalle polizze protezione del ciclista durante gli spostamenti casa-lavoro e nell’attività sportiva

¹⁸ In deroga alle regole evolutive di *bonus malus* previste dalla tariffa. La classe CU sarà comunque soggetta alle penalizzazioni previste dalla normativa vigente.

¹⁹ Ove invece risultino nuovi sinistri, le ordinarie regole evolutive verranno applicate, senza tener conto del primo sinistro. In ogni caso la garanzia non è operante se il 1° sinistro è stato oggetto di segnalazione antifrode e ove il pagamento della proposta di rinnovo avvenga oltre i 15 giorni dalla scadenza;

²⁰ Per le annualità successive il premio è calcolato sulla base dei chilometri percorsi nell’annualità precedente e rilevati dalla black box al momento dell’ultima rilevazione prima del rinnovo.

amatoriale (oltre all'RC, le coperture incluse sono: infortuni, furto, tutela legale e danni accidentali, assistenza).

3.2 ABITAZIONE

Stare al passo con i bisogni specifici del cliente e offrire, quindi, prodotti maggiormente personalizzati è la nuova linea che diverse imprese stanno già mettendo in atto, con polizze multirischio che nei casi più all'avanguardia si integrano con l'ingegneria domotica e con la tecnologia dell'*IoT*.

Nel 1° semestre del 2017 le compagnie assicurative, come riscontrato nella seconda metà del 2016, proseguono nel lancio di polizze multirischio, talvolta contraddistinte dall'uso della tecnologia come nel caso di:

- un nuovo prodotto si serve ad es. di un dispositivo *home box* per segnalare eventuali allarmi, notifiche all'utente tramite *app* sul proprio *smartphone*, con l'ausilio di diversi sensori. Tutti i *devices* sono autoinstallanti e in comodato d'uso e con la formula *full optional* (in quella Base per ogni utenza della casa, è prevista l'assistenza con l'invio di personale qualificato in loco), è prevista l'estensione di garanzia degli elettrodomestici per difetto di conformità;

oppure, anche se di tipo tradizionale²¹, che offrono oltre alle oltre alle garanzie di base, coperture e servizi innovativi quali:

- contributo economico in caso di perdita dell'anno scolastico di figli minorenni infortunati, per figli fino ai 25 anni o disabili, in caso di decesso dei genitori per infortunio, per aiuto domestico in caso di infortunio della colf;
- indennità per inagibilità casa, intervento di riordino locali e potenziamento serrature danneggiate;
- protezione digitale: supporto malware/virus; assistenza telefonica medico-legale per cyberbullismo; rimborso spese per rimozione informazioni lesive della reputazione;
- contributo economico in caso di stop lavorativi inattesi per affrontare le spese più urgenti come mutui o bollette²²;

²¹ In un caso tuttavia il cliente, su richiesta, può comunque ricevere in dotazione una blackbox integrata da una serie di sensori componibili che monitorano la casa relativamente a perdite d'acqua, intrusioni o fughe di gas.

²² in caso di perdita del posto di lavoro viene liquidata una somma *una tantum* che consente di far fronte alle spese urgenti.

- estensioni di copertura a impianti di energia alternativa. La copertura relativa agli elettrodomestici garantisce l'invio di tecnici per interventi di riparazione a seguito di difetti di conformità fino a 10 anni di vetustà;
- laddove l'abitazione sia adibita a Bed&Breakfast, una copertura dai danni cagionati alle persone ospitate, inclusi quelli derivanti dalla somministrazione di cibi e bevande;
- l'accesso gratuito a una piattaforma di home-restaurant per ottenere una copertura assicurativa responsabilità civile sull'immobile e personale per tutti i cittadini/cuochi che organizzino eventi c.d. “*social eating*” (in cui le persone decidono di aprire le porte di casa e ospitare sconosciuti per una cena, in cambio di un contributo economico).

3.3 COPERTURE ACQUISTI SUL WEB E SICUREZZA INFORMATICA

Con l'aumentare della digitalizzazione dell'*IoT*, la sicurezza informatica è sempre più a rischio e il tema della *cyber security* interessa le compagnie di assicurazione sotto un duplice aspetto: da un lato nell'esposizione ad attacchi *hacker* come qualsiasi altra azienda, dall'altro quale opportunità di *business*.

Le imprese italiane sono già da tempo oggetto di minacce informatiche e ad esse sono state finora rivolte le coperture assicurative prevalentemente a tutela dei dati.

Si stanno, tuttavia, affermando soluzioni assicurative anche a tutela dei privati che prevedono:

- un indennizzo in caso di:
 - ✓ **acquisto *on line* di un bene ad uso privato**: se il bene acquistato non è stato ricevuto secondo le date di consegna stabilite oppure se difforme dalla descrizione fornita dal venditore;
 - ✓ **vendita *on line* di un bene ad uso privato**: se il bene venduto dall'assicurato viene acquistato da un falso acquirente che utilizza l'identità di un terzo (presunto acquirente) ignaro della transazione;
 - ✓ **operazioni bancarie fraudolente**: qualora siano stati eseguiti - da parte di un terzo mediante azione fraudolenta di *phishing* e/o *pharming* - addebiti sul conto bancario *on line* dell'assicurato, senza autorizzazione, per l'acquisto di beni e/o per trasferimenti di denaro;

- ✓ **furto di identità:** qualora siano stati eseguiti - da parte di un terzo che mediante azione fraudolenta utilizza l'identità dell'assicurato - addebiti sul conto bancario *on line* dell'assicurato. Talvolta può essere contemplato un *device* che consente di prevenire gli usi fraudolenti dei dati personali, attraverso il monitoraggio di social network o siti che li richiedono per registrarli. Il dispositivo avvisa (via SMS e/o e-mail) l'assicurato qualora si riscontri un uso del web illegittimo e non autorizzato da parte di terzi e invia trimestralmente un riepilogo delle informazioni;
- ✓ **danneggiamento/distruzione di dati e/o di file:** qualora un terzo introduca un *malware* su uno dei dispositivi dell'assicurato o del nucleo familiare;
- ✓ **consulenza psicologica telefonica:** in caso di *mobbing* (disturbi correlati all'uso di internet) e la consulenza legale.

In generale è possibile rinvenire tali tipologie di coperture, rivolte sempre ai privati, anche all'interno di polizze multirischio sulla casa, contro i sinistri derivanti da *cyber attack*, sia che venga danneggiato direttamente l'assicurato sia per danni a terzi.

3.4 VIAGGI

Un settore che appare sempre vivo risulta essere quello dei viaggi, complice anche l'effetto di stagionalità legato alle vacanze estive. Nel semestre si è registrato in questo comparto un vero e proprio *boom* di nuove offerte, tra cui si affermano le **coperture annuali *multi-trip***, che assicurano i viaggi compiuti durante tutto l'anno di sottoscrizione. Tra le nuove offerte si segnalano le seguenti peculiarità:

- per coloro che acquistano un volo, esiste una copertura assicurativa con validità annuale operante su ogni viaggio intrapreso, purché della durata massima di un numero prefissato di giorni, con una garanzia accessoria specifica che indennizza il cliente in caso di fallimento della compagnia aerea;
- garanzie di assistenza offerte in caso di: sinistri che riguardano l'abitazione (in Italia) mentre l'assicurato è in viaggio; ai familiari a casa; sinistri auto occorsi durante il percorso da e per raggiungere il luogo di partenza; situazioni di ritardo partenza;
- coperture dedicate alle trasferte e ai viaggi di lavoro, operante tutto l'anno, ma per non più di un certo numero di giorni consecutivi per singolo viaggio. Tra le

garanzie aggiuntive si prevede, in caso di ritardi aerei o prolungamenti di soggiorno, l'assistenza dell'abitazione per i familiari a casa e una copertura per danni occorsi a prodotti elettronici e/o tecnologici;

- la cancellazione del viaggio per atti di terrorismo.

La digitalizzazione intrinseca nel mondo assicurativo coinvolge anche questo settore, lo testimonia il lancio di una polizza annuale gratuita di annullamento viaggio specificamente destinata agli utilizzatori dei metodi di pagamento digitalizzati e dematerializzati. La garanzia è messa a disposizione degli utenti che pagano i biglietti aerei e gli alberghi con questo sistema di transazione che prevede un rimborso accreditato sul conto *on line* dell'utilizzatore.

Un ulteriore segmento del settore viaggi è quello legato all'**affitto delle case vacanza**. Si tratta di proposte dedicate a coloro che prendono in affitto una casa vacanza a tutela delle eventualità di cancellazione o interruzione del soggiorno e di possibili frodi *on line* (es. l'immobile non esiste o è già occupato oppure non corrisponde alla descrizione e alle immagini fornite su internet). Generalmente si fa riferimento ai contratti di locazione stagionali, con garanzie a copertura di: annullamento e interruzione del soggiorno, responsabilità civile verso terzi, non conformità dell'immobile locato, atti disonesti o fraudolenti esercitati dal proprietario o locatore.

Si segnalano, infine, polizze esclusivamente a **garanzia delle nozze** e della luna di miele, a protezione di imprevisti connessi con il matrimonio, quali l'annullamento dello stesso e/o del viaggio di nozze, infortuni degli sposi e perdita di impiego non volontaria, responsabilità civile e tutela legale.

3.5 PERSONA

Con riferimento all'uso della tecnologia per polizze dedicate alla tutela della persona si segnala:

- in ambito medico, un *device mobile* che una compagnia destina agli assicurati con più di 50 anni. L'apparecchio consente l'automonitoraggio a domicilio per i pazienti affetti da malattie croniche come diabete, ipertensione e broncopneumopatia ostruttiva. Il servizio garantisce la rilevazione dei parametri

vitali e la trasmissione in tempo reale alla centrale operativa con monitoraggio costante da parte di medici specializzati;

- a protezione delle donne contro le aggressioni, il furto e lo scippo, un'*app* messa a punto da una compagnia assicurativa che assiste il cliente al telefono in tutte quelle circostanze che generano ansia o preoccupazione; protegge, inoltre, la donna in situazioni potenzialmente a rischio, collegando il suo smartphone ad una centrale operativa (basta uno scuotimento) che si interfaccia con le forze dell'ordine e di Primo Soccorso anche in assenza di comunicazione/risposta. Offre consulenza medica e aiuto concreto con l'invio di professionisti (es. medici in caso di infortuni, periti tecnici e fabbri in caso di furto).

Nel 2017 sono stati lanciati anche nuovi prodotti di tipo tradizionale non supportati dalla tecnologia. Diverse compagnie hanno proposto nuove coperture salute e contro infortuni che possono verificarsi in casa, nel tempo libero e sul luogo di lavoro.

3.6 ALTRI PRODOTTI

➤ **Prodotti Modulari e All Risk**

I prodotti multirischio nella formula modulare sono particolarmente diffusi. Tra le nuove proposte si segnala una soluzione modulare di assistenza, per la quale è previsto l'acquisto minimo di due pacchetti di ingresso da scegliere tra *Mobilità*, *Viaggio*, *Salute*, *Casa*, *Sport*, cui possono aggiungersi ulteriori garanzie di assistenza verticali e trasversali. Gli elementi innovativi rinvenibili nei vari moduli riguardano con riferimento a:

- Mobilità: copertura fino a 4 veicoli (auto e moto) e *Tutela legale Circolazione*, con estensione a violazioni di legge o a lesioni di diritti connessi alla circolazione del veicolo, anche se sostenute nel corso di procedimenti penali per delitti colposi o contravvenzioni derivanti da incidenti stradali commessi ai sensi della L.41/2016 (omicidio stradale e lesioni personali stradali);
- Viaggi: estensione di garanzia infortuni a favore della *babysitter* e rientro anticipato dei genitori dal viaggio dovuto a ricovero della stessa;
- Salute: invio di un insegnante a casa per bambini che subiscono un infortunio o in caso di ricovero del genitore, assistenza psicologica in caso di atti di bullismo e *cyber bullismo*;

- Casa: *check-up casa sicura* che offre un controllo diagnostico dell'impianto elettrico per valutarne l'idoneità e la sicurezza. Gratuito è il servizio di *Informazioni Burocratiche* in ordine a certificati e documenti;
- Sport: servizio gratuito di consulenza con un *Nutrizionista*.

Tutte le combinazioni sopra descritte possono prevedere *Integrazioni trasversali*, ove figurano tra le novità più rilevanti una copertura offerta nel caso in cui il lavoratore²³ si trovi in difficoltà economica, in cui viene garantita un'assistenza materiale e un'ulteriore, invece, che prevede la consulenza in ambito lavorativo di un *coach* fino al momento dell'assunzione, per colmare eventuali gap di preparazione e migliorare le competenze e l'appetibilità dell'assicurato per il mercato (training di 4 mesi).

Le nuove polizze multirischio hanno riguardato coperture che interessano anche le imprese con proposte ad esempio:

- modulabili in base alle esigenze del titolare di un'attività commerciale o artigianale, in cui sono presenti garanzie accessorie che coprono i danni provocati da terremoti o inondazioni, gli effetti negativi sull'attività provocati dal maltempo (fenomeno elettrico ed elettronica) e i danni causati dai *cyber attacks*. A queste si può aggiungere *l'assistenza medica telefonica o sul posto* in caso di infortunio conseguente a rapina, mancanza temporanea di energia elettrica, guasti agli interruttori e alle prese di corrente ecc.;
- che offrono una scatola nera autoinstallante per l'azienda, dotata di *panic button*, utilizzata per prevenire, proteggere e fornire assistenza in caso di emergenza oltre che per rilevare situazioni di pericolo;
- dedicate alle parrocchie e alle realtà che vi gravitano attorno (scuole, cinema, teatri, colonie). Oltre a coprire il patrimonio e il contenuto della parrocchia, si copre la responsabilità civile (sia della parrocchia per la proprietà, sia la responsabilità personale dei sacerdoti e dei coadiutori/collaboratori, in caso di danni causati involontariamente a terzi) la salute (infortuni, invalidità permanente) e la tutela giudiziaria.

²³ se il lavoratore è dipendente, l'assicurazione opera in caso di disoccupazione; per il lavoratore autonomo, la copertura opera nei casi di inabilità totale, temporanea o permanente.

➤ **Settore agricolo**

Per tutelare il reddito dei cerealicoltori, in linea con la nuova politica agricola comunitaria (Pac-2020) volta a garantire la redditività delle aziende agricole, messa in pericolo anche dai cambiamenti climatici, è stata introdotta dal Ministero delle Politiche agricole²⁴ in collaborazione con ISMEA (Istituto di servizi per il mercato agricolo alimentare) una specifica copertura a tutela del raccolto²⁵. Si tratta di un'assicurazione sperimentale e innovativa per i produttori di grano. Rispetto alle garanzie tradizionali contro le avversità come gelo, siccità alluvione o eccesso di neve, grandine o sbalzi termici, è previsto il rischio da perdita di ricavi annui. La copertura si attiva nel momento in cui il ricavo scende del 20% rispetto alla media triennale del ricavo per ettaro.

➤ **Animali**

Prosegue il *trend* dell'offerta da parte delle compagnie di prodotti sui rischi connessi alla proprietà di animali domestici e per problemi sanitari legati alle loro condizioni di salute. In particolare, si segnalano servizi abbinati:

- dedicati alla localizzazione dell'animale, in caso di smarrimento, che prevedono il rimborso delle spese di trasporto a seguito del ritrovamento²⁶. Inoltre, grazie alla fornitura di un *device* da agganciare al collare, è possibile localizzare e monitorare tramite *app* il comportamento del proprio animale. A volte il dispositivo è dotato di pulsante SOS che permette, a chi ritrova l'animale, di inviare una notifica di allarme al proprietario;
- *app* che consentono la creazione di un recinto virtuale e di ricevere una notifica nel caso in cui l'animale oltrepassi l'area impostata;
- assistenza a casa e in viaggio, in Italia e all'Estero, con invio di *pet sitter*;
- un circuito di cliniche veterinarie convenzionate, messe a disposizione dell'assicurato, e di un corso di rieducazione comportamentale (con

²⁴ il Ministero ha stanziato 10 milioni di euro per agevolare il progetto e garantire un contributo nel pagamento del premio assicurativo pari al 65%.

²⁵ in base al DM del 23.3.17, le coperture assicurative si articolano in "*polizze ricavo*" - che coprono la perdita di ricavo della produzione assicurata - e "*polizze index based*" - che coprono la perdita di produzione assicurata per danno di quantità e qualità a seguito di un andamento climatico avverso, identificato tramite lo scostamento rispetto all'indice biologico e/o meteorologico.

²⁶ Assistenza a seguito di ritrovamento dell'animale: gestione di segnalazioni/avvistamento dell'animale smarrito; linea telefonica dedicata per le segnalazioni (in caso di segnalazione, la Centrale Operativa mette in contatto il padrone con la persona segnalatrice). Recupero dell'animale domestico: nel caso in cui venisse ritrovato ad oltre 20 km dalla residenza viene messo a disposizione un taxi o un biglietto ferroviario.

conseguimento del “patentino” se l’animale viene iscritto al registro dei cani a rischio elevato di aggressività).

In questo settore, si stanno affacciando sistemi mutualistici privati di tutela della salute e del benessere degli animali domestici, tra cui si segnala un modulo assicurativo in cui la società si rende garante nel trovare una sistemazione adeguata all'animale in caso di decesso o inabilità del suo padrone.

ALLEGATI

Allegato 1 – Panoramica sulle principali offerte rilevate in materia di App & servizi

 **APP lanciate nel 1° semestre 2017**

Tipo	DESCRIZIONE
Assistenza al cliente a 360°(mobilità, casa e famiglia, salute).	Specifici topic (es. ho fatto un incidente; non trovo le chiavi della macchina, ho un guasto alle tubature, etc) guidano l'utente nella risoluzione del problema e lo conducono, attraverso un procedimento per esclusione, alla soluzione. Sono, inoltre, attivi servizi di localizzazione, <i>call me back</i> e assistenza da parte di operatori ai fini della gestione del sinistro o di altre situazioni di emergenza.
Assistenza viaggi	Attraverso servizi di assistenza per i viaggi attivabili via <i>touch</i> e alla geolocalizzazione del cliente, sono disponibili funzionalità quali: <i>Area Personale</i> dove allegare i documenti; Possibilità di impostare <i>Alert automatici</i> per ricordare le scadenze; <i>Salvataggio delle informazioni mediche</i> ; <i>Lista delle vaccinazioni</i> e dei consigli di viaggio; <i>Lista dei contatti</i> di tutte le Ambasciate e i Consolati nel mondo; <i>Rubrica</i> con numeri ICE (<i>"In Case of Emergency"</i>).
Polifunzionali	Permettono al cliente di rimanere in contatto con l'assicuratore in modo semplice e veloce, grazie alle sezioni dedicate. Consentono di gestire e verificare le coperture attive e le scadenze, di denunciare un sinistro in maniera guidata (allegare fotografie per documentare l'accaduto) e monitorarne il processo liquidativo, di ricevere assistenza e consulenza; fruire della funzionalità della localizzazione per avere offerte e servizi personalizzati. Inoltre, dall'Area Clienti, si può contattare la propria Agenzia
Assistenza in caso di incidente d'auto	Consentono di: contattare l'Esperto Incidenti H24; richiedere l'intervento del soccorso stradale con carro attrezzi, H24 in Italia e in Europa; inviare una segnalazione di sinistro, con fotografie; localizzare via GPS la carrozzeria convenzionata più vicina; verificare la copertura RC auto di un veicolo; inviare e ricevere segnalazioni e allerte meteo.
Private insurance banking	Consente di verificare la situazione bancaria e assicurativa; effettuare operazioni e pagamenti, monitorare i propri conti, il pagamento dei premi; effettuare pagamenti ai POS con una funzione che si attiva avvicinando il proprio cellulare al dispositivo commerciale.

 **SERVIZI lanciati nel 1° semestre 2017**

Tipo	DESCRIZIONE
Assistenza satellitare a 360°	offre: <u>Protezione persona</u> per incidente grave, invio dei soccorsi, collaboratrice domestica in caso di ricovero; <u>Consulto medico/ pediatrico in viaggio</u> attivabile con pulsante all'interno dell'auto; <u>Avviso velocità eccessiva</u> ; <u>Protezione auto</u> con allarme furto e localizzazione; <u>Protezione guasti o piccoli imprevisti</u> con soccorso stradale, rientro a casa, proseguimento del viaggio o pernottamento in albergo; <u>Priorità riparazione e auto sostitutiva</u>
Assistenza in caso di incidente d'auto e infortunio	servizio del <u>dispositivo satellitare</u> collegato alla porta OBD e all' <u>apposita app</u> (service box). Offre assistenza in caso di incidente in auto e/o in seguito a infortunio non in auto; invio automatico di soccorsi, se l'incidente è grave (anche se il cliente non può contattarli autonomamente); monitora l'utilizzo dell'auto.
Assistenza di pronto intervento auto non solo in caso di incidente	dispositivi satellitari per l'assistenza e il pronto intervento. Una <u>BOX</u> da apporre sulla batteria dell'auto, attiva <i>l'assistenza Standard</i> (contattare la Centrale Operativa, ricevere supporto in caso di crash, ricostruire la dinamica di incidenti, rintracciare l'auto in caso di furto) e <i>l'assistenza Plus</i> (per cambio pneumatico, assenza carburante o errato rifornimento, montaggio catena da neve, intervento officina mobile, auto sostitutiva). Ulteriore <u>BOX</u> che si installa al parabrezza e offre un <i>live contact</i> con la Centrale, con apposito pulsante.
Assistenza stradale digitale	servizio che soccorre, geolocalizzandolo, il cliente grazie alla <i>call</i> alla centrale operativa che usa <u>strumenti di chatbot</u> e <u>un assistente virtuale</u> . La <i>chatbot</i> è collegata a <i>Facebook Messenger</i> e consente di comunicare con il <u>risponditore automatico</u> per localizzare la vettura. L'assistente virtuale, invece, si attiva automaticamente quando le linee telefoniche sono intasate e segue il cliente nella risoluzione del problema, grazie alla tecnologia di riconoscimento del linguaggio, che gli consente di fare domande fino ad arrivare alla soluzione oppure di passare la telefonata a un operatore.
Assistenza in caso di incidente d'auto e monitoraggio comportamentale alla guida	prevede i seguenti componenti: scatola nera installata o dal cliente o presso un centro autorizzato; App connessa alla scatola nera, che garantisce: esperto sul luogo dell'incidente in 30 min; carroattrezzi H24; localizzazione auto e carrozzeria convenzionata più vicina; controllo stile di guida, monitoraggio velocità ed abitudini; statistiche di viaggio; verifica della copertura RCA altro veicolo; consigli per la compilazione del c.d."modulo blu".
Assistenza alla guida	dispositivo satellitare in 3 tipologie: 1) percepisce le situazioni di pericolo e invia i dettagli della posizione alla centrale; 2) grazie a un pulsante garantisce assistenza stradale con massimali di copertura maggiorati rispetto ai tradizionali; 3) mette in contatto il cliente con la centrale; assistenza in caso di foratura e di errato rifornimento. A disposizione dell'utente anche l'App ed un portale, dove verificare stile di guida e dati relativi alle percorrenze.
Prevenzione e Assistenza per gli esercizi commerciali	servizio che garantisce prevenzione e assistenza grazie a sensori che rilevano perdite d'acqua, fughe di gas/monossido, fumo, intrusione, assenza/presenza corrente, avvertendo centrale operativa e cliente; disponibilità di un network di artigiani ("Riparazione Diretta"), garantendo la minima interruzione dell'attività ("Pronta Ripresa").