

Accade in QBE

I dati sono la chiave per sbloccare l'imprevedibilità?

Il 20% delle imprese nell'Indice di Imprevedibilità QBE dichiara di non essere preparato per gli eventi inattesi del 2019. Tuttavia, esiste una soluzione: gli analytics saranno fondamentali per gestire i fattori di rischio.

L'Indice di Imprevedibilità di QBE rileva che negli ultimi 30 anni il mondo è diventato più imprevedibile e che nell'ultimo decennio i fattori economici e di business sono stati i principali fattori di incertezza. Negli ultimi 10 anni, quattro imprese su cinque sono state influenzate da uno o più elementi di imprevedibilità e gli eventi economici hanno avuto l'impatto più grave. Meno di un terzo delle imprese (29%) ha sviluppato piani di gestione del rischio per eventi imprevedibili e solo il 17% dichiara di effettuare stress test. Il 20% delle imprese nell'Indice di Imprevedibilità QBE dichiara di non essere ben preparato per gli eventi imprevedibili del 2019.

Come prepararsi per gli eventi imprevedibili, dunque? Gli *analytics* saranno probabilmente fondamentali per gestire la crescente imprevedibilità. Secondo le stime di Gartner, entro il 2021 ci saranno 25 miliardi di dispositivi "Internet Of Things" (rispetto ai 14 miliardi di oggi), che raccoglieranno dati sulla salute, sul comportamento dei consumatori, sui trasporti, sulla logistica e sulla produzione. Ma questi dati non hanno senso se non vengono compresi.

La nostra capacità di analizzarli sta migliorando grazie all'intelligenza artificiale (IA) e all'apprendimento automatico, che sta diventando sempre più accessibile alle imprese. Secondo CB Insights, nel 2018 negli Stati Uniti i finanziamenti in venture capital per le aziende di IA hanno raggiunto 9,3 miliardi di dollari, (+72% rispetto al 2017).

Un'altra tendenza è la rapida crescita della tecnologia dei dati predittivi: secondo **Chris Gill**, *Head of Risk Solutions di QBE*, "Con la tecnologia odierna è possibile ottenere informazioni sui rischi, anche in tempo reale. Sensori, tracker e dispositivi di monitoraggio sono ora più accessibili e più facilmente collegabili a Internet, rendendo più facile la raccolta di dati in tempo reale. L'apprendimento automatico e l'IA consentono di analizzare enormi quantità di questi dati molto più rapidamente rispetto agli esseri umani, identificando modelli, tendenze o anomalie".

Per saperne di più:

qbeitalia.com/imprevedibilita/i-dati-sono-la-chiave-per-sbloccare-imprevedibilita

Primo Piano

La rivoluzione in 10 trend secondo KPMG

Nella ricerca Insurtech, 10 Trends for 2019, la società di consulenza ha individuato le principali tendenze che trasformeranno il settore assicurativo entro la fine dell'anno: dalla digitalizzazione al risk management.

- 1. Digitalizzare per sopravvivere.** Le imprese assicurative dovranno modificare i propri modelli di business per diventare agenti attivi del cambiamento. Da un modello organizzativo a "silos", ci si attende che le compagnie evolveranno verso una "Connected Enterprise".
- 2. Ecosistema globale in trasformazione.** Le compagnie adotteranno tutte le soluzioni tecnologiche più idonee per rimanere competitive.
- 3. Cambiano le regole del gioco.** Sarà necessario sviluppare soluzioni che riducano la dipendenza dai sistemi legacy e migliorino l'accesso ai dati.
- 4. Risk management con le tecnologie digitali.** Le tecnologie *wearable* rivoluzioneranno il segmento vita e le compagnie dovranno sfruttare tutti i dati per potenziare la gestione del rischio e migliorare l'interazione con i clienti.
- 5. Focus sul consumatore digitale.** È necessario un cambiamento culturale radicale: i modelli di business del passato potrebbero essere superati in breve tempo.
- 6. I dati sono il nuovo petrolio.** I dati sono la linfa vitale del nuovo scenario competitivo e il prezzo per ottenerli è in costante crescita.
- 7. Artificial Intelligence e Machine Learning.** Queste due tecnologie troveranno applicazione in diverse fasi della *value-chain* e rappresenteranno uno dei principali driver di efficienza per il settore.
- 8. La rivoluzione nel ramo auto.** La disruption tecnologica rivoluzionerà il settore: alcuni produttori di automobili potrebbero integrare l'assicurazione all'interno dei propri servizi.
- 9. Nuovi ruoli vs vecchie competenze.** I *Big Data* potranno mettere a rischio il ruolo di alcune tipologie di underwriter, ma queste figure potranno essere impiegate nell'interpretazione dei Big Data.
- 10. Le persone al centro.** Una buona organizzazione ha bisogno di figure professionali di livello. Solo un'azienda con dipendenti motivati e felici garantisce clienti soddisfatti e fidelizzati.

Per saperne di più: <https://home.kpmg/>

Numeri

Cinque (fondamentali) passi verso il mondo digitale

I fornitori di servizi assicurativi devono affrontare molte sfide: concorrenza, tecnologie obsolete e normative più stringenti. E una ricerca PwC avverte: "Il comparto deve diventare digital-first o non sopravviverà".

Secondo una recente ricerca PwC, "Il 44% di chi opera nel mondo delle assicurazioni pensa che la maggior parte degli assicuratori non sopravviverà nella stessa forma di oggi. Le compagnie devono diventare "digital-first", oppure corrono il rischio di non essere più compatibili con le esigenze del consumatore moderno". Adottando le piattaforme di esperienza digitale (DXP), d'altra parte, le compagnie possono lavorare in modo più efficiente. Ecco cinque ambiti di utilizzo:

Portali self-service: oltre un terzo degli acquirenti afferma che la disponibilità di un servizio self-service online è molto importante quando si tratta di decidere quale assicurazione scegliere. I vantaggi sono la riduzione dei costi di customer service, un miglior supporto ad agenti e dipendenti, funzionalità personalizzate per i clienti ed *client-experience* di alto livello.

Portali per gli agenti: con un portale dedicato gli agenti avranno la possibilità di vendere più polizze e generare preventivi in modo più rapido, accedere agli ultimi aggiornamenti e alle più recenti informazioni di prodotto, comunicare in tempo reale e offrire ai clienti un servizio migliore (stimolando i rinnovi).

Intranet collaborativa: una intranet avanzata permette di creare un workplace digitale unificato, inviare aggiornamenti e annunci sulla base dei singoli ruoli nonché gestire le richieste di rimborso attraverso formulari online e workflow.

Esperienze omni-canale: è la sfida più impegnativa, ma tra i vantaggi possibili si registrano migliore customer experience, efficienza delle operazioni commerciali e di business, accesso a informazioni cross-channel sui clienti ed esperienze coerenti di branding sui diversi canali.

Processi di business su un sistema unificato: portare tutte le tecnologie all'interno di un moderno sistema unificato può connettere tra loro sistemi di dati differenti, estendere il valore dei sistemi esistenti, far risparmiare tempo e risorse.

Per saperne di più: insurzine.com

Lex

Ora il nuovo "Codice della crisi" si orienta al rischio

Il Codice, introdotto con il decreto legislativo numero 14 del 12 gennaio 2019, che ha riformato profondamente la legge fallimentare, esprime una diversa filosofia aziendale orientata da un lato a prevenire le situazioni di crisi, e dall'altro a introdurre un diffuso sistema di monitoraggio con strumenti di allerta. Ecco come impatta sul comparto assicurativo.

La maggior parte delle disposizioni troverà applicazione dal 15 agosto 2020, ma la modifica dell'articolo 2476 del *Codice civile* è già in vigore. Il nuovo terzo comma prevede che: "Quando è accertata la responsabilità degli amministratori, il danno risarcibile si presume pari alla differenza tra il patrimonio netto alla data in cui l'amministratore è cessato dalla carica e il patrimonio netto determinato alla data in cui si è verificata una causa di scioglimento. Se i netti patrimoniali non possono essere determinati, il danno è liquidato in misura pari alla differenza tra attivo e passivo accertati nella procedura". Si tratta di una disposizione innovativa, poiché introduce un criterio legale di quantificazione del danno.

L'altro tema di interesse per gli assicuratori è la codificazione della nozione di "crisi", ora definita come "lo stato di difficoltà economico-finanziaria che rende probabile l'insolvenza del debitore, e che per le imprese si manifesta come inadeguatezza dei flussi di cassa prospettici a fare fronte regolarmente alle obbligazioni pianificate". La riforma prevede specifici presidi organizzativi per la rilevazione tempestiva degli indicatori della crisi e specifici obblighi informativi (o strumenti di allerta) in capo agli organi aziendali. È altresì previsto, in modo innovativo, un organismo (Ocri) che ha il compito di "gestire il procedimento di allerta e assistere l'imprenditore".

Per saperne di più: insurancereview.it