

#57  
settembre 2018

# INSURANCE REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

## NUMERI E SFIDE DELL'ASSICURAZIONE ITALIANA

**08** EDUCAZIONE  
FINANZIARIA

*Come modificare  
i comportamenti  
economici*

**22** ATTUALITÀ

*Ubi Banca,  
dal risparmio  
all'assicurazione*

**30** DISTRIBUZIONE

*Moneyfarm, un  
algoritmo non basta*

**46** SPECIALE

*TUTELA LEGALE  
Tutte le carte  
da giocare*

# SAPPIAMO SEMPRE COME MUOVERCI PER DARVI LE MIGLIORI SOLUZIONI



Da oltre 85 anni risolviamo problemi di Tutela Legale offrendo professionalità ai nostri Intermediari e qualità e certezze agli Assicurati, con indipendenza e specializzazione. Da oggi lo facciamo con una nuova linea di prodotti, UCA Soluzione, che garantisce una rete di professionisti d'eccellenza per accompagnarvi in ogni sede e grado di giudizio, fin dalla fase stragiudiziale. UCA SOLUZIONE è la Tutela Legale completa e al passo con i tempi per Famiglia, Azienda, Condominio, Proprietari di immobili. Perché da sempre sappiamo come muoverci per assicurare il diritto alla giustizia.



TUTELA LEGALE INDIPENDENTE

DIREZIONE GENERALE TORINO - PIAZZA SAN CARLO, 161 - PALAZZO VILLA - TEL. 011.09.206.01 - [www.ucaspa.com](http://www.ucaspa.com)

SPECIALE

*Tutela legale*

# TUTTE LE CARTE DA GIOCARE

CON UN TASSO DI CRESCITA COSTANTE NEGLI ULTIMI ANNI, I PRODOTTI DI TUTELA LEGALE SI STANNO FACENDO STRADA COME GARANZIA INTEGRATIVA AD ALTRE POLIZZE PIÙ DIFFUSE, OFFRENDO RISPOSTE A CUI GLI ASSICURATI SONO SEMPRE PIÙ SENSIBILI. LA PROSPETTIVA È DI UN CONTESTO CONSAPEVOLE IN CUI PROPORRE PRODOTTI STAND ALONE ANCHE PER I PRIVATI

di MARIA MORO

La tutela legale in Italia tutto sommato sta bene, ma può migliorare. Il tasso di crescita del settore, che si aggira negli ultimi anni intorno al 5% (4,26 nel 2016), colloca l'Italia al decimo posto di una classifica mondiale in cui il mercato europeo è di gran lunga il più importante, con la Germania al primo posto seguita dalla Francia, al terzo posto gli Stati Uniti poi Paesi Bassi, Giappone, Austria, Svizzera, Belgio e Regno Unito.



Nei rami danni non auto la tutela legale ha registrato una crescita di premi contabilizzati superiore alla media e pari a un +6,3%, motivato parzialmente dall'introduzione della norma riguardante l'omicidio stradale, che ha incentivato la sottoscrizione di coperture di tutela legale in abbinamento alla Rc auto.

### UN PASSO VERSO UNA NUOVA CULTURA

Per ora, tra i nostri concittadini la tutela legale è percepita principalmente come copertura integrativa: ne sono un esempio il già citato caso delle garanzie inserite tra i servizi di Rc auto o collegate alla Rc casa e famiglia o ancora nelle polizze viaggio.

Le compagnie specializzate convengono che le garanzie legali come prodotti aggiuntivi hanno comunque il valore di aumentare la sensibilità verso un concetto più ampio di tutela legale, che già può giovare di un contesto generale di proliferazione normativa e di una complessità sociale che aumenta la litigiosità. Il salto di qualità nel nostro Paese può passare dagli intermediari, se capaci di evolvere nella professionalità verso un ruolo più orientato al risk management nella relazione con i clienti. Capire i rischi a cui il privato o l'azienda sono più esposti, conoscere il contesto normativo, affiancare l'assicurato in una scelta consapevole

delle proprie coperture assicurative, sono passaggi che possono poi trovare nei prodotti di tutela legale uno sbocco necessario.

### UNO STRUMENTO IN OTTICA DI GESTIONE DEL RISCHIO

Per le aziende o i professionisti la scelta di adottare un prodotto di protezione giuridica rientra infatti in una logica di gestione del rischio, azione consapevole dettata dalla necessità di essere preparati ad affrontare una controversia, ma anche di trovare vie più efficienti per ridurre tempi e costi di un contenzioso. L'edizione del 2018 di *Doing Business*, report del **World Bank Group**, mette in evidenza la già nota situazione di inefficienza della giustizia made in Italy: lo studio mette a confronto 180 nazioni attraverso una serie di parametri utili a misurare la facilità con cui si può operare economicamente nei diversi Paesi. L'indicatore che quantifica i tempi e i costi per far valere un contratto stabilisce per l'Italia 1.120 giorni contro, ad esempio, i 395 della Francia, e un costo che è mediamente pari al 23% del valore del danno, contro un 14% in Germania. Ricorrere a una copertura di tutela legale per un'azienda significa avere a disposizione un'assistenza professionale per la difesa degli interessi in sede giudiziale ed extra giudiziale, con la compagnia che si fa carico



delle spese legali e peritali. Le maggiori criticità riguardano i casi di infortunio sul lavoro, violazioni in materia di sicurezza, controversie contrattuali con clienti e fornitori, senza contare l'aumento dell'esposizione al rischio dovuto alle implicazioni della normativa ambientale, dell'antiriciclaggio e della legge sulla responsabilità della persona giuridica.

## PER IL PRIVATO PREVALE LA SPINTA EMOTIVA

Nella scelta di sottoscrivere una garanzia di tutela legale, contrariamente all'ambito professionale, per i privati prevale la leva emotiva: più che da una sovrastruttura normativa, il cittadino si sente minacciato dalla possibilità, per nulla remota, che un danno provocato accidentalmente possa trasformarsi in un procedimento intentato dai danneggiati e non risolvibile con la semplice responsabilità civile. Questo si traduce in incertezza rispetto ai tempi e soprattutto rispetto ai costi delle spese legali e peritali. I casi possono essere molti: dalle controversie sul lavoro dipendente, ai contratti dei servizi, fino a questioni legate alla proprietà o alla locazione di immobili, alla tutela dei propri diritti in vertenze contrattuali anche semplici quali quelle

legate a un viaggio, per non parlare della custodia e dalla proprietà di animali domestici. In questo senso il timore di inserirsi in un percorso senza fine può far propendere per la scelta di una polizza che favorisca una gestione più semplice e lineare di qualsiasi controversia.

## UN SETTORE CHE FA I CONTI CON IL CONTESTO

Detto questo, la spesa pro capite sulla tutela legale in Italia è ancora molto bassa, si aggira intorno ai cinque euro contro i 40 del mercato top tedesco, indice però di un alto potenziale che potrà condurre progressivamente, pure nel nostro Paese, verso un'evoluzione del prodotto tutela legale in forme *stand alone* anche per i privati. Questa distinzione diventa importante in prospettiva: già oggi infatti, secondo quanto pubblicato dalla **Riad**, l'*International association of legal protection insurance*, il premio pro capite è più alto nei Paesi in cui la polizza di tutela legale è venduta come prodotto di assicurazione autonomo rispetto ai casi in cui questa è prevalentemente un prodotto aggiuntivo ad altre coperture o a singoli servizi, ma anche rispetto ai Paesi in cui queste due tipologie quasi si equivalgono.

Se nel panorama europeo anche la capacità di penetrazione del prodotto tutela legale non è omogenea, la ragione sta in una differenza *ambientale* che determina i mercati. È interessante poter confrontare con il contesto italiano gli elementi che la Riad giudica essenziali per la definizione dell'offerta di tutela legale e dei costi delle polizze: tali aspetti variano in base alle norme e alle consuetudini dei Paesi riguardo alla capacità degli assicuratori di fornire supporto al cliente con personale interno, ovvero quanto è esteso il *monopolio* degli avvocati sui servizi legali, i livelli di costo della liquidazione dei sinistri, la possibilità offerta dal sistema giuridico di recuperare i costi, ad esempio attraverso il principio secondo cui la parte che soccombe paga le spese, avere costi prevedibili e poter controllare ogni esborso.

# CRESCERE IN UN AMBIENTE FAVOREVOLE

LA TUTELA LEGALE SI PRESENTA COME UN ECOSISTEMA DI SERVIZI CHE CRESCE SUL FERTILE TERRENO DELLA PRODUZIONE NORMATIVA, MA TROVA IMPULSO DA UN USO DELLE TECNOLOGIE FINALIZZATO A UNA COMUNICAZIONE EFFICIENTE TRA COMPAGNIA E RETI, E DAGLI STIMOLI CHE DERIVANO DALL'IDD AFFINCHÉ L'INTERMEDIARIO ASSUMA SEMPRE PIÙ IL RUOLO DI CONSULENTE

L'interesse verso i prodotti assicurativi di tutela legale cresce, e con esso il mercato. Ci vuole tempo e lavoro perché le cose si facciano strada e, nel caso specifico, anche una spinta involontaria dalla vivace produzione normativa italiana ed europea che apre sempre nuovi fronti di rischio per le imprese e per i privati: quest'anno il Gdpr che, dicono le compagnie, ha fatto da traino fino a maggio. Ma tra le novità degli ultimi anni ci sono l'omicidio stradale, l'antiriciclaggio, la legge 231 sulla responsabilità della persona giuridica. Il lavoro fatto è in particolare quello degli intermediari che, come afferma **Pietro Pipitone**, dg e rappresentante generale di **Roland Italia** "si affermano sempre più come consulenti di rischio" spiegando alle imprese o ai professionisti quali sono le loro esposizioni tramite assessment dei rischi specifici e di quelli generali, "l'aumento dell'interesse nell'ambito professionale è dovuto proprio all'intervento costante dei consulenti assicurativi", un ruolo che non può che rafforzarsi con l'Idd.

## I RISCHI NEL GDPR

Il contesto in cui si muovono le imprese (ma il trend sembra coinvolgere sempre di più anche i privati) è quello di un proliferare di norme le quali, puntando a un cambiamento migliorativo, determinano invece un aumento della complessità. In questo ambito, osservano le compagnie, è difficile essere immuni da controlli anche

per i tanti che vogliono agire in piena correttezza: il risultato è un aumento dei rinvii a giudizio con molti casi che si chiudono con un'archiviazione.

La principale novità dell'anno è stata l'introduzione del regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (Gdpr), che ha alzato il livello di responsabilità per chi gestisce dati e ha caratterizzato di conseguenza il mercato assicurativo dei mesi scorsi. Secondo **Roberto Grasso**, amministratore e dg di **Das**, il rischio maggiore per imprese e professionisti sta nell'inversione dell'onere della prova rispetto alle misure minime adottate dall'impresa



*Pietro Pipitone, dg e rappresentante generale di Roland Italia*

per essere compliant con la normativa e nell'inasprimento delle sanzioni applicabili in caso di violazione delle stesse, “di conseguenza, è consigliabile dotarsi di una polizza di tutela legale che possa garantire il supporto di professionisti qualificati per dimostrare il rispetto della normativa di fronte all'applicazione di una sanzione ingiusta o durante un eventuale procedimento penale”. Il punto è condiviso da Pipitone, che sottolinea proprio

#### LA SFIDA DELL'AUTO

**T**ra i settori che cambiano in relazione a nuovi stili e opportunità tecnologiche, il primo è sicuramente l'auto. Nuovi modelli distributivi, diverso approccio all'uso delle autovetture, aggravamento dei rischi legali, determinano uno scenario in cui la tutela legale può avere molto spazio se saprà adeguare l'offerta. Secondo Andrea Andreta, ceo di Arag Se Italia, il tema è quello del servizio, per cui “se l'Rc auto è divenuta una “commodity”, aumenta progressivamente l'importanza dei servizi correlati alla copertura assicurativa e alla relazione con il cliente: in questo senso la tutela legale può contribuire in modo importante ad aumentare il valore del prodotto e del servizio per l'assicurato per tutti i rischi legati alla mobilità”.

Il passaggio chiave che inciderà sui contenuti dell'offerta di tutela legale è quello che concerne la nuova mobilità, l'insurtech e, non ultime, le nuove abitudini al consumo verso la fruizione del servizio condiviso, che secondo Adelaide Gilardi, ad di Uca Assicurazione, rappresenta per le compagnie la vera sfida nella proposta, nella quale la tutela legale si inserisce “in modo complementare, garantendo il pagamento delle spese legali e peritali, ma solo se ne viene garantita l'assoluta indipendenza rispetto agli altri rami”.



**Roberto Grasso**, amministratore e dg di Das

come la difficoltà di dimostrarsi compliant rappresenti il vero rischio del Gdpr per le imprese, considerando che le sanzioni non sono assicurabili. “La protezione legale – afferma Pipitone – aiuta a chiarire la propria posizione e di conseguenza ad annullare o ridurre le sanzioni; è uno strumento che offre la duplice garanzia di ricorrere a una difesa di fronte a un'accusa, e di attivare un avvocato se invece si è vittima di una violazione dei dati”.

#### BISOGNI NUOVI O SOLO PIÙ COMPLESSI

L'articolazione normativa è figlia, oltre che di un'attività legislativa a più livelli, anche di una complessità sociale che si percepisce sia nella vita privata, sia nell'attività professionale, e che sta dando origine a nuovi diritti. In questo senso **Adelaide Gilardi**, ad di **Uca Assicurazione**, più che di ulteriori responsabilità preferisce accogliere il cambiamento e parlare in modo più aperto di “consapevolezza di nuove frontiere dei diritti da tutelare”, e quindi della necessità di “focalizzarsi su esigenze emergenti a cui occorre dare risposte assicurative coe-



*Adelaide Gilardi, ad di Uca Assicurazione*

renti, efficaci e tagliate su misura”. Per Gilardi il ruolo della tutela legale è quello di “completare le coperture tradizionali, accrescendo da un lato la consapevolezza della loro portata, dall’altro garantire attraverso polizze, complementari a tutti i rischi, la messa in sicurezza degli interessi degli assicurati”.

Se con le aziende si parla di temi legati alla sicurezza sul lavoro o di rapporti contrattuali, con i professionisti non si tratta solo di difendere la qualità dell’attività svolta, ma anche una credibilità e reputazione individuale che può essere facilmente minata da un’accusa priva di fondamento. Nel privato nuovi rischi emergono anche dai cambiamenti negli stili di vita, che danno origine a nuovi bisogni e richieste specifiche.

Il cyber risk è una minaccia emergente conclamata non solo per le imprese ma anche per i privati, esposti al rischio reputazionale sui social e alla violazione dei dati bancari nelle transazioni online. L’omicidio stradale è un’altra novità particolarmente insidiosa e di cui molti cittadini non hanno piena consapevolezza. “Questo scenario – specifica **Andrea Andreta**, ceo di **Arag Se Italia** – ha certamente un valore etico e sociale, ma ha aumentato il rischio anche per chi, magari vittima di una semplice distrazione, abbia causato un incidente. Molti

#### CON L’IDD L’INTERMEDIARIO TORNA PROTAGONISTA

Le opportunità per la tutela legale di far parlare di sé arrivano anche dalla direttiva europea sulla distribuzione assicurativa. Chi vende tutela legale vede nelle novità imposte dall’Idd una chance in più per far emergere il ruolo di consulente che spetta agli intermediari e di cui i prodotti di difesa non possono che giovare. “L’Idd obbliga a fare ciò che tutti si aspettavano anche prima. Si dà così spazio e valore a una professionalità che avrebbe già dovuto esprimersi in tal senso”, afferma Pietro Pipitone, dg e rappresentante generale di Roland Italia, convinto che in questo modo si chiariscano i ruoli tra una compagnia che progetta i prodotti in logica cliente e lascia che sia il consulente a identificare e proporre il prodotto in linea con le esigenze di chi ha di fronte. Sulla stessa linea è Roberto Grasso, amministratore e dg di Das, per il quale sono gli intermediari che devono fare risk assessment perché “le imprese e il cittadino comune hanno bisogno di una figura professionale capace di rilevare e far emergere le esigenze assicurative e di tradurle in proposizione di valore”, aspetto che per un prodotto poco conosciuto come la tutela legale rappresenta un’opportunità in più per emergere.



non sanno ad esempio che, in presenza di lesioni con prognosi superiore ai 40 giorni, il procedimento penale nei confronti del responsabile dell'incidente parte d'ufficio. Ma i rischi emergenti sono vari: quelli connessi alla mobilità, all'evoluzione digitale, alla complessità delle norme. Percepriamo – osserva Andreta – una maggiore consapevolezza, che risulta evidente dalla crescita del nostro business, dalla tipologia delle polizze sottoscritte, dagli stimoli che ci arrivano da intermediari, compagnie partner e clienti riguardo ai nuovi bisogni di coperture e servizi”.

## LA TUTELA LEGALE SI ADEGUA

Rischi che evolvono e mutate esigenze del consumatore stanno cambiando l'offerta assicurativa: per il settore è un tema di garanzie, prodotti, allargamento della proposta, ma anche di modalità di rapporto con il cliente che vuole avere una relazione efficace e diretta, in cui può rientrare l'utilizzo delle tecnologie. Le compagnie di tutela legale si allineano al cambiamento con modalità più vicine alla tradizionale consulenza che alle innovazioni tecnologiche più avanzate. Le risposte sono in ambito



**Andrea Andreta**, ceo di Arag Se Italia

di allargamento dell'ombrello di protezione, attraverso l'estensione territoriale della polizza oltre i confini nazionali, soluzioni *all risk*, coperture di ambito ad ampio spettro con esclusioni molto chiare, ma anche nuove forme di distribuzione e allargamento del servizio, in cui la tutela legale è da intendere come un ecosistema a corredo della difesa dei diritti del cliente nel quale la tecnologia trova un suo spazio.

E al ruolo delle tecnologie le compagnie guardano soprattutto in ottica di facilitazione del rapporto con gli intermediari. Per Andreta attivare un processo di digitalizzazione è fondamentale per due ragioni “da un punto di vista distributivo, per consentire al cliente di accedere a prodotti e servizi in modo semplice e veloce, aumentando la frequenza di contatto e migliorando la *customer experience*; ma anche per semplificare i processi e applicare in modo efficiente le norme, Idd in primis, rendendo sostenibili i processi in azienda o agenzia”. È poi indispensabile condurre in parallelo “le attività di formazione in aula, per alzare il livello delle competenze e agevolare il passaggio da una logica puramente distributiva a un approccio orientato al risk management”. Guarda invece maggiormente alla fidelizzazione Roberto Grasso, per il quale “i nuovi strumenti digitali permettono di sviluppare una relazione diretta con l'assicurato, attraverso servizi semplici ma che offrono la possibilità di essere sempre in contatto con la compagnia, come il nostro tracking sinistri, per essere sempre aggiornati sulla gestione dei casi denunciati”.

Oltre alla tecnologia, con l'avvio del processo di raccolta della firma elettronica avanzata su tutta la rete di vendita, Uca Assicurazione punta sulle attività di marketing: “alla consolidata attività di cross selling – spiega Gilar di – si affianca una nuova campagna di upselling, che quest'anno prevede per tutto il portafoglio la possibilità di garantire la difesa penale per omicidio stradale. Una leva commerciale per gli intermediari, ma anche una modalità per aumentare la cultura su un tema che ci sta particolarmente a cuore”. **M.M.**