

Assicurazioni, più efficienti con la tecnologia

Negli ultimi anni la velocità del cambiamento del settore assicurativo è notevolmente aumentata grazie a fattori quali la liberalizzazione, la maggiore competizione, la comparsa di nuovi concorrenti, il consumerismo, lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione. Proprio queste ultime hanno prodotto una vera rivoluzione, sia in riferimento alla gestione dell'impresa assicuratrice sia in riferimento al rapporto compagnia-clienti: si è passati dal "mercato del venditore" al "mercato del compratore", in cui è il consumatore che indirizza l'attività dell'impresa verso i suoi bisogni.

Tale cambiamento ha obbligato le imprese assicuratrici a rivedere le proprie strategie di marketing per restare al passo coi tempi e non perdere quote di mercato a favore di nuovi e più evoluti concorrenti. L'anno che si è da poco chiuso, inoltre, ha portato con sé una serie di eventi: è radicalmente mutato lo scenario macroeconomico generale. Il deflagrare della crisi finanziaria, estesasi ben oltre i confini statunitensi, sta cambiando il volto dell'industria dei servizi finanziari in diversi paesi e sta esercitando influssi negativi anche sull'economia reale.

Si presenta, allora, uno scenario recessivo e un atteggiamento più cauto e prudente di tutti gli operatori, dalle famiglie alle imprese. A questi effetti della crisi si associa, per rimanere al nostro Paese e a questo settore, una domanda di assicurazione in diminuzione nei rami vita e sostanzialmente stabile nei rami danni, in presenza, peraltro, di spinte competitive sempre più forti fra le imprese.

In questo quadro, sicuramente complesso, emergono nel volume 'L'utilizzo delle tecnologie avanzate nel settore assicurativo: l'e-insurance' due considerazioni. La prima, l'assicurazione italiana ha dimostrato di essere solida e affidabile. Certo, esistono difficoltà, ma è confermata la bontà di modelli gestionali fondati su prudenza e solidità patrimoniale. La seconda, occorre continuare a investire sul fronte dell'efficienza, della concorrenza, della qualità del servizio offerto agli assicurati, poiché i buoni risultati del passato non sono garanzia sufficiente per il successo del futuro. Da questo punto di vista, uno dei fattori cruciali per il successo è senz'altro rappresentato dall'innovazione tecnologica, tema cui è dedicato buona parte dell'opera.

E se un ampio utilizzo della tecnologia è elemento indispensabile per accrescere l'efficienza interna delle imprese, esso non è certo fattore meno importante sul piano dell'organizzazione esterna e dei rapporti con la clientela. Come si sottolinea a più riprese nel libro, la tecnologia è ormai diventata parte della vita quotidiana di milioni di italiani e ciò si riflette, ovviamente, anche nei rapporti di tipo assicurativo.

Il volume, in definitiva, mira ad analizzare perché e come le compagnie assicurative si rapportano a tale evoluzione. Articolato in due parti (oltre una pratica appendice, che riporta le risultanze di una ricerca sullo stato dell'arte dell'e-insurance in Italia), il testo è arricchito dai contributi-testimonianze di personalità e operatori del settore, tra cui spicca la prefazione di Fabio Cerchiai, presidente dell'Ania, Giuseppe Buoro (Alleanza Assicurazioni e Ina Assitalia) autore della presentazione, Roberto Cannata (Gruppo Generali), Carmine d'Antonio, Ernesto De Martinis (Coface), Emanuele Marsiglia (Unipol), Vincenzo Mungari (presidente Inail), Paolo Panarelli (Consap), Francesco Paparella (presidente Aiba), Maurizio Pellicano (Bnl Vita), Claudio Raimondi (PosteVita), Sergio Sorgi (Progetica) e Giuseppe Turchetti (Scuola Sup. S. Anna di Pisa).

U.S.



L'utilizzo delle tecnologie avanzate nel settore assicurativo: l'e-insurance
Coviello Antonio (a cura di)
Giappichelli (www.giappichelli.it)
Pagine 497 €48,00