

# INNOVATION TEAM

A Cerved Company

 **INSURANCE CONNECT**  
**INNOVATION SUMMIT 2021**

## SESSIONE

# «GLI INTERMEDIARI E LA TRASFORMAZIONE DEL MODELLO DISTRIBUTIVO»

## Presentazione della ricerca Innovation Team

Fabio Orsi, partner Innovation Team

Milano, 9 giugno 2021

**15 ANNI DI  
CAMBIAMENTO  
PERMANENTE**

Il sistema distributivo vive da 15 anni una fase permanente di cambiamento:

- ✓ Liberalizzazioni
- ✓ Normativa compliance
- ✓ Integrazione / fusioni delle compagnie
- ✓ Razionalizzazione, efficientamento delle reti distributive
- ✓ Comparsa nuovi competitor

**L'ACCELERATORE  
COVID-19**

L'emergenza Covid-19 ha messo a dura prova la tenuta del sistema distributivo e impresso un'accelerazione formidabile al cambiamento dei modelli di intermediazione:

- ✓ Complessità del mercato (famiglie, aziende)
- ✓ Necessità di gestire relazioni a distanza
- ✓ Nuovi obblighi di compliance (IDD)

**I prossimi anni saranno fondamentali per il mantenimento della centralità di agenti e broker nel sistema distributivo. Innovation Team ha svolto nei mesi di marzo e aprile due indagini, una attraverso 50 interviste personali, e una attraverso 600 interviste online, su agenti e broker per ascoltarne l'opinione sui cambiamenti recenti e dei prossimi anni.**

# Agenti e Broker hanno tenuto nell'anno più difficile...

Variazione % 2019-20 raccolta per canale (Ania)

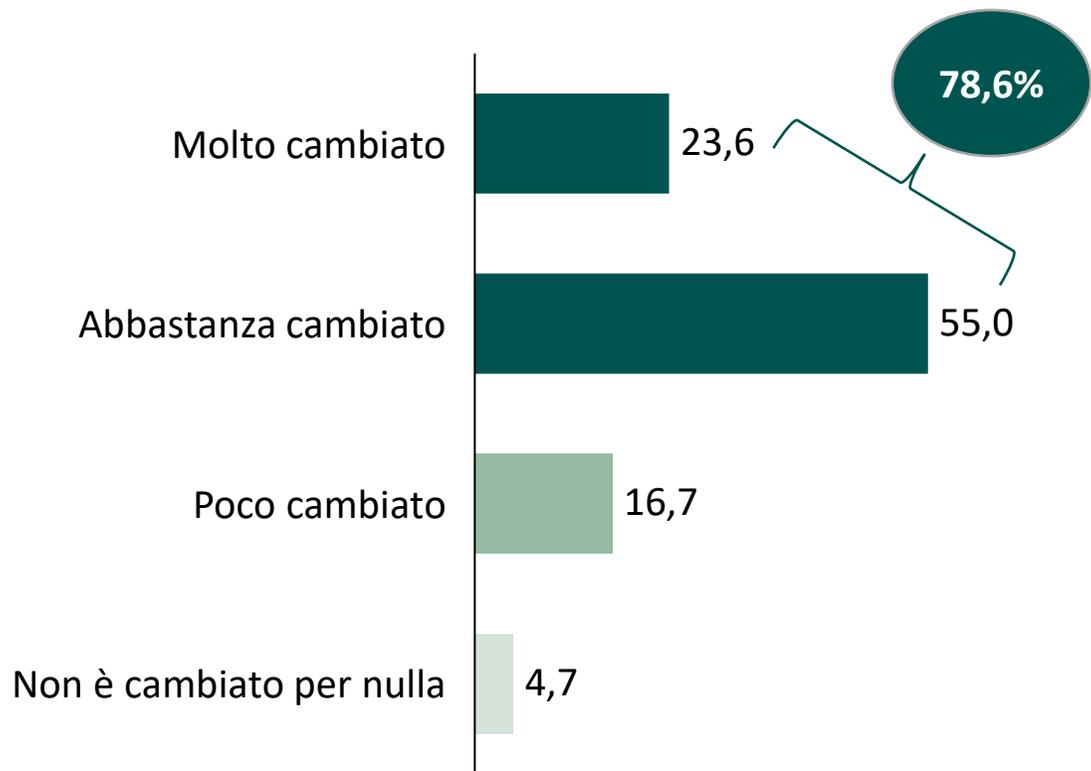
	Auto	Danni non auto	Totale Danni
Quota di mercato agenti e broker	87,7%	82,2%	84,7%
<b>Mercato</b>	<b>-4.0%</b>	<b>-1.0%</b>	<b>-2.3%</b>
Agenti	-3.7%	-0.4%	-2.1%
Broker	-1.6%	+4.1%	+3.2%
Banche	-10.3%	-13.0%	-12.5%
Dirette	-5.4%	-4.0%	-4.7%



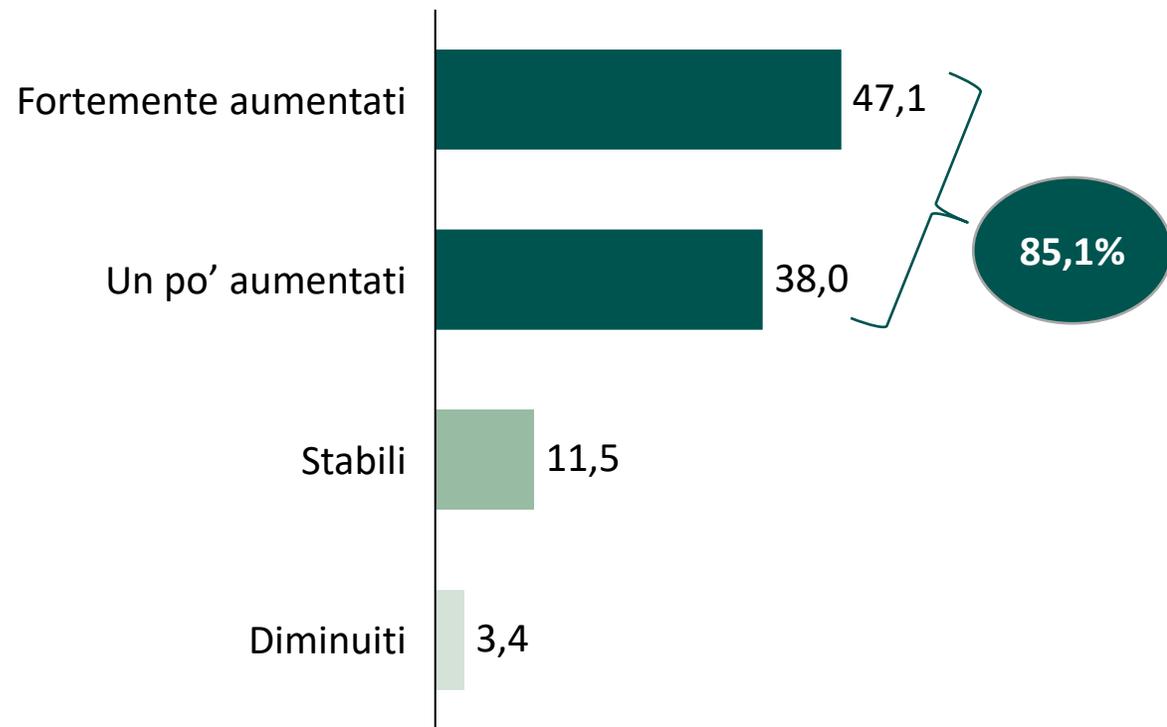
L'intermediazione professionale rappresenta quasi l'85% della raccolta danni e, pur in un anno complesso come il 2020, ha registrato risultati migliori rispetto al mercato e agli altri canali

# ...mostrando grande capacità di adattamento al nuovo contesto

In questi mesi di pandemia il modo di lavorare è...



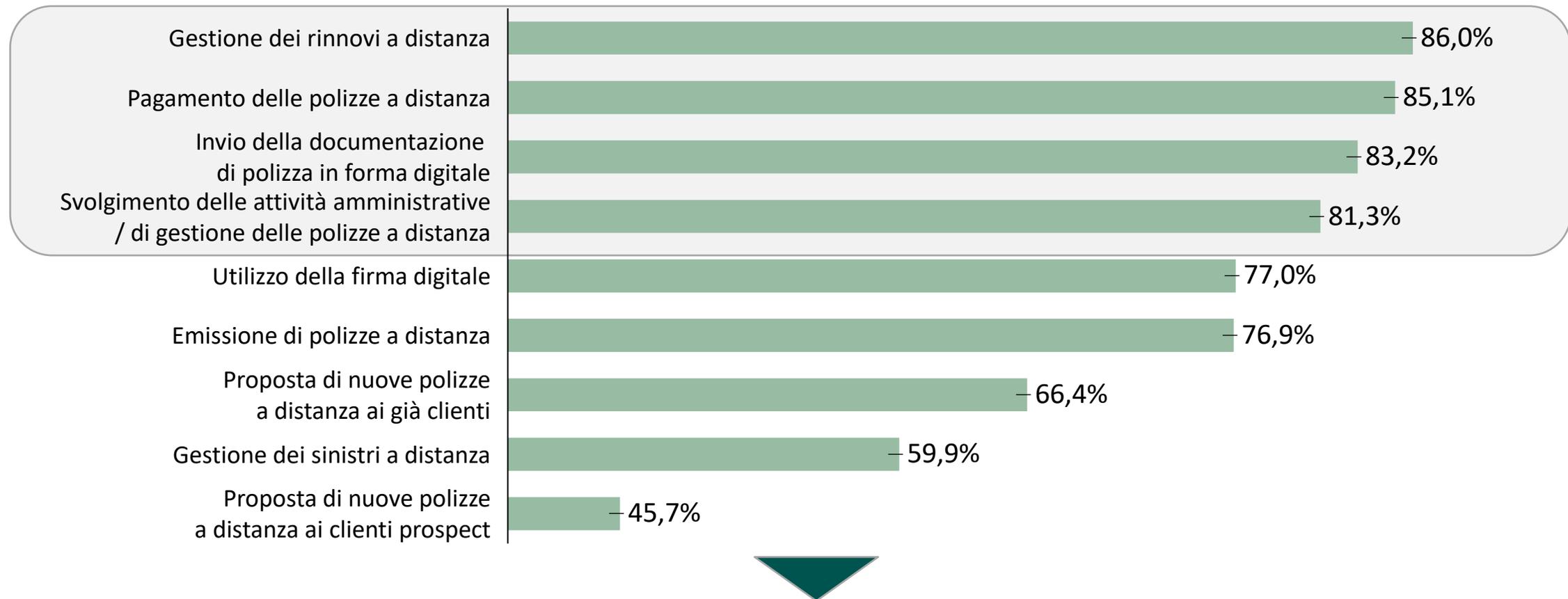
In questi mesi di pandemia i contatti a distanza con i clienti sono...



L'emergenza pandemica ha accelerato l'evoluzione già avviate dei modelli di intermediazione verso digitalizzazione e multicanalità

# L'operatività è ormai gestita prevalentemente a distanza

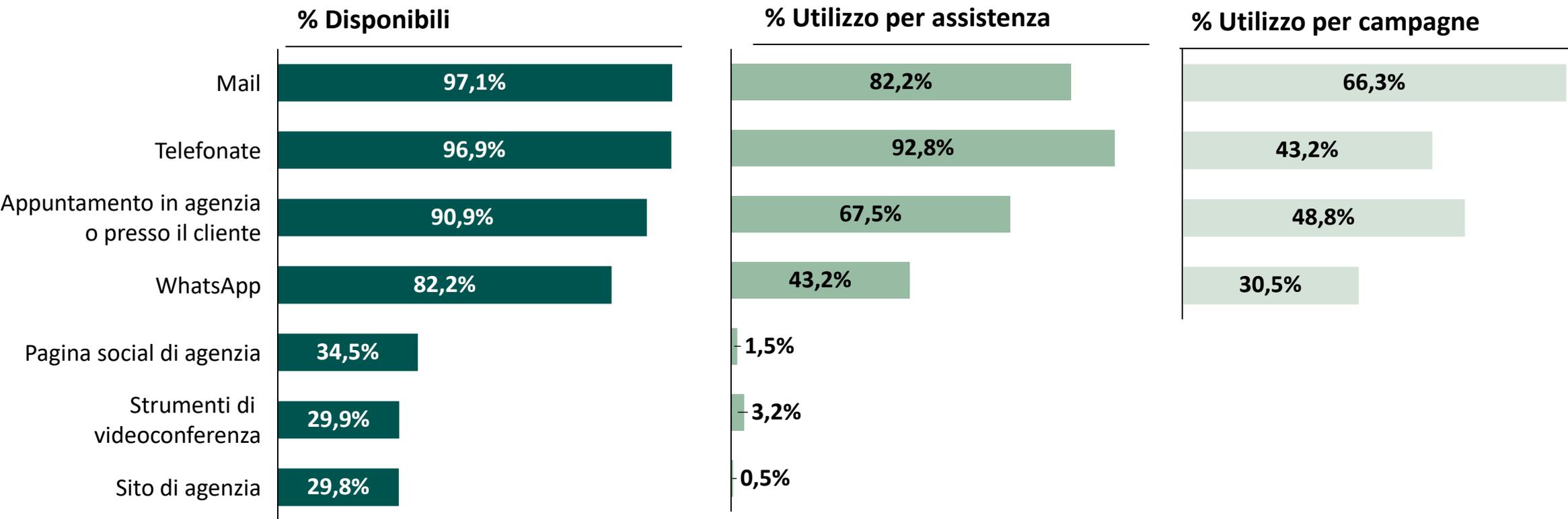
Rispetto al periodo pre-Covid, come è cambiata nell'ultimo anno l'operatività in termini di... *(% aumentata)*



**Oltre l'80% degli intermediari segnala un forte aumento della gestione a distanza di rinnovi, pagamenti, documentazione e attività amministrative**

# Mail, telefono e appuntamento in agenzia rimangono comunque le modalità di contatto più utilizzate

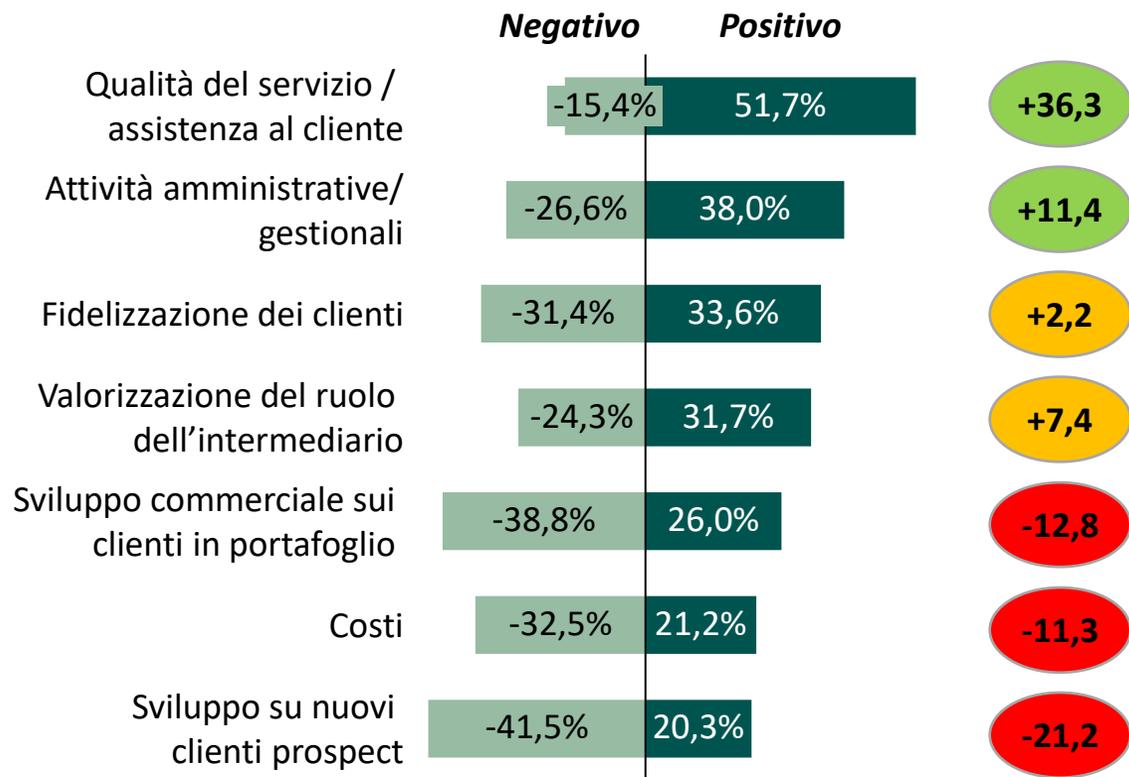
## Canali utilizzati per assistenza e campagne commerciali



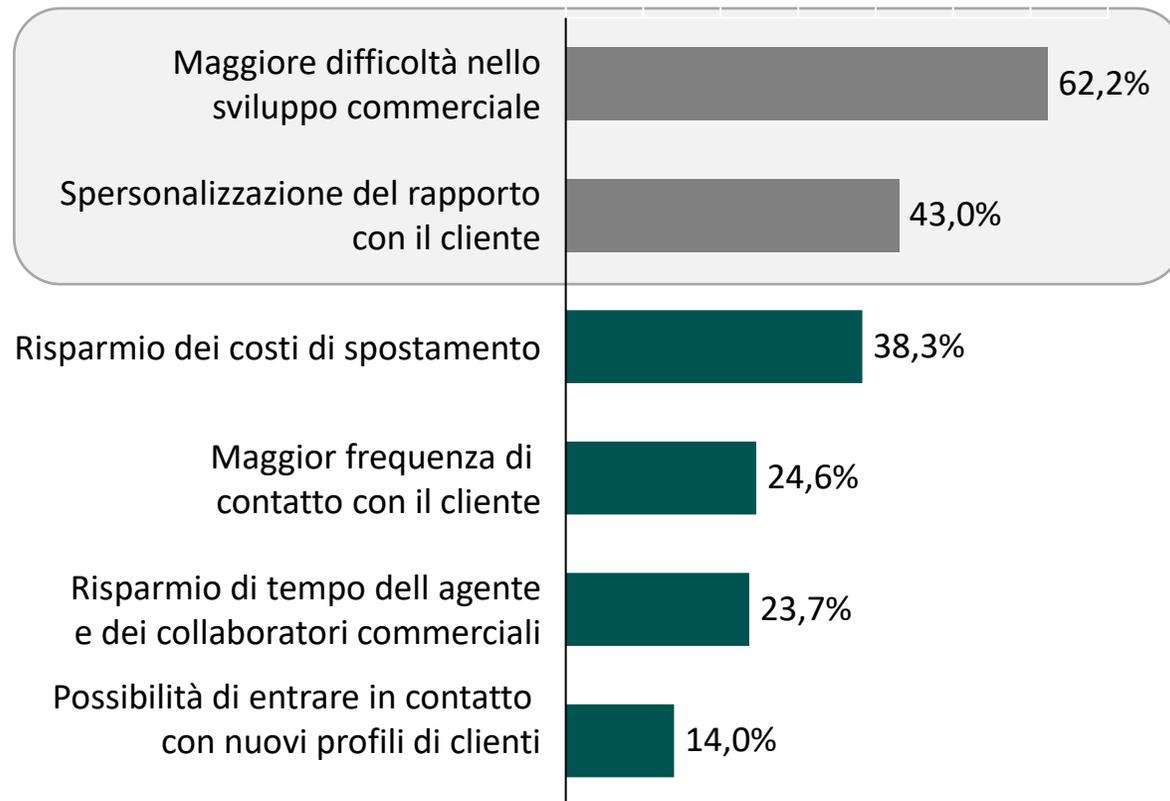
La multicanalità è ancora agli arbori: molto limitato l'utilizzo di social media, sito di agenzia e video conferenze per assistenza e sviluppo commerciale

# Il cambiamento fra luci e ombre

## Come giudica l'impatto del cambiamento in termini di...



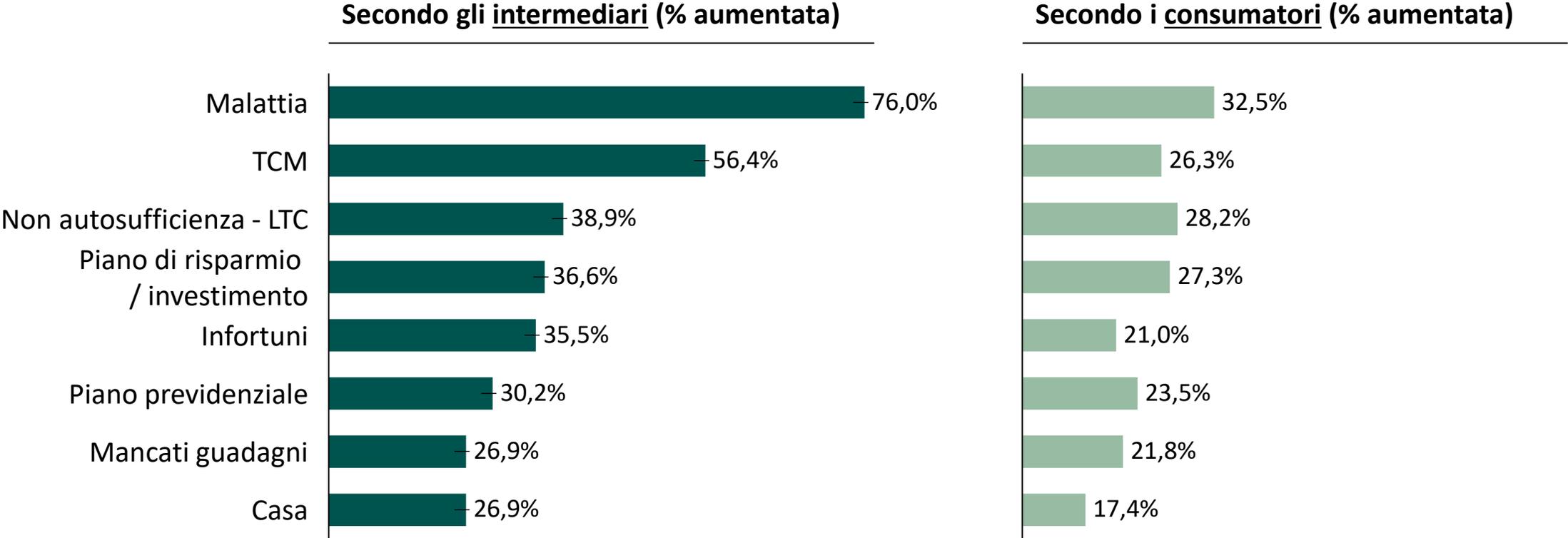
## Quali sono gli impatti dei maggiori contatti a distanza con i clienti?



**La gestione a distanza del cliente genera difficoltà commerciali: è sentito il bisogno di aiuto da parte delle compagnie per non perdere occasioni di sviluppo**

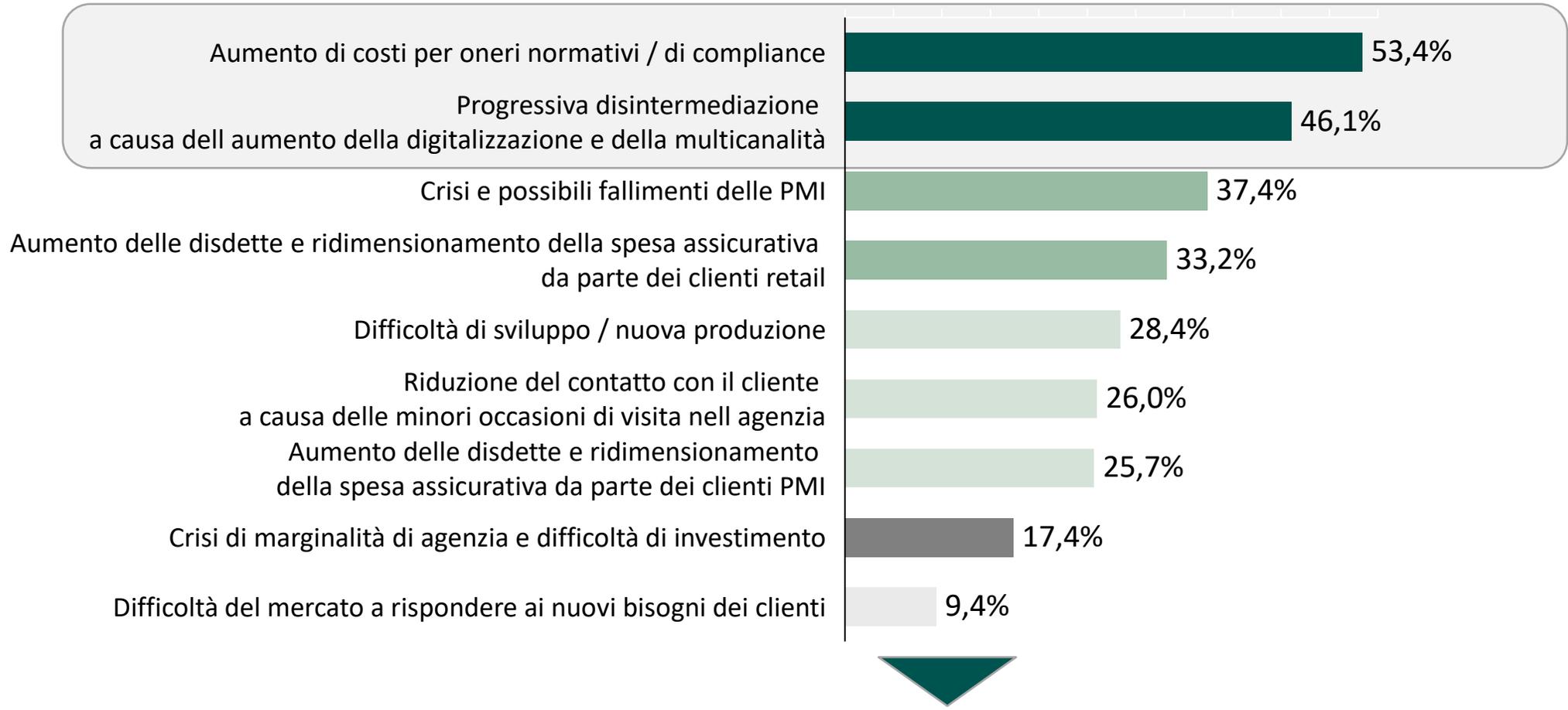
# Sta cambiando anche il cliente?

Nell'ultimo anno, come è cambiata la propensione verso polizze...



**La crisi pandemica e gli impatti economici sembrano aver sensibilizzato gli italiani alla protezione dei bisogni legati alla salute, al futuro della propria famiglia e alla gestione dei risparmi**

**Pensando ai prossimi anni, quali fra i seguenti fattori la preoccupano maggiormente?**



**Gli intermediari non guardano al futuro con ottimismo, mostrando preoccupazioni legate al rischio di disintermediazione, agli oneri di compliance e al contesto di mercato (PMI, capacità di spesa dei clienti)**

## PROCESSI

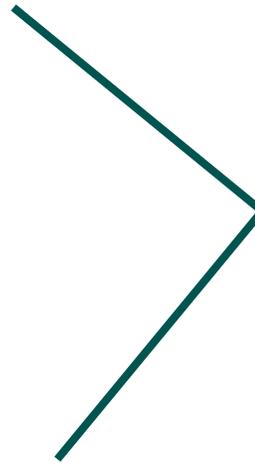
- Forte impatto digitalizzazione (firma digitale, archiviazione documentale, pagamenti a distanza)
- Evoluzione più evidente sugli agenti, meno sui broker

## ORGANIZZAZIONE

- Impatti non insignificanti sulla struttura (riconversione personale, riduzione dipendenti, ...)
- Ancora da valutare i risparmi di costi e tempi

## MULTICANALITA'

- Evoluzione verso la multicanalità ancora lenta (agenti e soprattutto broker): poco sfruttati sito e social
- Forti timori di disintermediazione e perdita contatti con i clienti



- Come rivedere il modello di organizzativo di agenzia sfruttando la digitalizzazione per **contenere i costi e liberare tempo per le attività commerciali?**
- Come costruire la multicanalità integrata per **valorizzare il ruolo dell'intermediazione professionale?**
- Come sfruttare le nuove opportunità tecnologiche per **sviluppare business ancora poco presidiati?**