AXA MPS

AIMAV - Ottobre 2011

ridefiniamo /
l'assicurazione in banca

Il contesto sociale

(fonte dati: IAMA)

I costi legati all'esigenze e ai problemi dell'età anziana (tra questi quelli relativi alla perdita dell'autosufficienza sono tra i più ingenti) rappresentano un crescente peso sulle disponibilità economiche del Settore Pubblico, il cui operato può risultare spesso insufficiente.

In Italia gli anziani non autosufficienti sono oggi circa 2,5 milioni. Si stima inoltre che nel 2050 ogni lavoratore italiano avrà a proprio carico un anziano di 65 anni.

L'assistenza è molto spesso demandata alla rete familiare, in parte al sistema pubblico e solo in piccola misura al sistema assicurativo privato. Il ricorso alla assistenza esterna è per la maggior parte dei casi (75%) non qualificato: sono circa 700.000-900.000 *le badanti* che si occupano di anziani.

Gli scenari futuri dipingono un peggioramento della situazione in termini quantitativi (i non autosufficienti nel 2050 saranno *oltre 5 milioni*). A questo si aggiunge la mutazione sociale della struttura familiare (oggi il 25% delle famiglie è composta da singles e quasi la metà degli over 80 vive in casa da solo) che riduce sempre più la possibilità di fare affidamento sulla "rete" parentale.

Si avverte sempre più la necessità che l'Assicuratore Privato rivesta un ruolo socialmente responsabile rispondendo adeguatamente ai nascenti bisogni con strumenti di protezione finalizzata.

AXA MPS
ridefiniamo l'assicurazione in banca

La percezione del problema

La mutata percezione dell'idea di vecchiaia si sta spostando da "fase naturale dell'esistenza" a "età a rischio di perdita di autosufficienza". Tale assunto trova la sua conferma nei risultati delle indagini svolte nel corso del 2011 (Censis-Unipol – Episteme) dalle quali emerge chiaramente che essa rappresenta la principale paura degli italiani.

L'approccio al tema della longevità appare sempre più subordinato, quindi, alla capacità di conservazione dell'integrità fisica e cognitiva.

Nonostante sia ancora forte (72%) la convinzione che debba essere lo Stato a fornire protezione dal rischio di perdita di autosufficienza iniziano ad emergere chiari i segnali di responsabilizzazione individuale. In particolare la fascia d'età (45-54 anni) per la quale la longevità rappresenta principalmente una sfida e un'opportunità, indica chiaramente nell'Assicuratore Privato l'interlocutore più appropriato a fornire risposte tecnicamente idonee (tra queste la prestazione in forma di rendita sembrerebbe la più gradita).

AXA MPS
ridefiniamo l'assicurazione in banca

Il Mercato italiano

Il mercato LTC italiano si è dimostrato, fin dalla nascita nel 2001, piuttosto “pigro” nonostante l’impulso fornito dal Legislatore grazie al mantenimento di agevolazioni fiscali sui premi .

La scarsa propensione degli Italiani verso forme individuali di protezione assicurativa ha lasciato che la produzione fosse sostenuta quasi interamente da polizze in forma collettiva (circa il 90% della raccolta degli ultimi anni è avvenuto in questa modalità). A livello individuale nel quinquennio 2005-2009 le nuove polizze emesse mediamente ogni anno non hanno raggiunto le 450 unità; peraltro gran parte di queste sono state vendute in forma complementare, in abbinamento cioè ad altre forme assicurative (es. temporanea caso morte, polizza previdenziale, piano di risparmio).

AXA MPS
ridefiniamo /
l'assicurazione in banca

L’esperienza AXA MPS prima del 2010

Anche AXA MPS, come altre compagnie del settore, è entrata nel mercato individuale nel 2001 con l’offerta una tariffa LTC venduta in forma complementare ad un prodotto assicurativo di risparmio. La risposta della clientela è stata in linea con quella del mercato: meno di 200 polizze vendute in 5 anni!

Diverso invece il riscontro nel settore delle Collettive dove, grazie all’accordo quinquennale con una Cassa di Previdenza, la polizza LTC espressamente dedicata ai membri della suddetta e ai loro familiari ha fatto registrare circa 16.000 adesioni.

AXA MPS
ridefiniamo /
l'assicurazione in banca

Gli errori passati

Le risposte delle Compagnie sono state però ritenute insoddisfacenti dal Mercato.

Tra le varie cause ne vanno evidenziate alcune di ordine strategico (l'offerta indifferenziata per canale distributivo, l'interesse eccessivamente focalizzato solo su alcuni segmenti commerciali, la proposizione quasi sempre in abbinamento a soluzioni di investimento o di risparmio) e altre di carattere tecnico (carenza di basi statistiche solide, il ricorso sistematico alla riassicurazione) che hanno portato ad approcci commerciali poco decisi e strutturati e ad un'offerta di prestazioni spesso ritenute poco appetibili.

AXA MPS
ridefiniamo /
l'assicurazione in banca

L’inversione di tendenza

Il 2010 segna, sicuramente per AXA MPS ma in un certo senso anche per il panorama assicurativo nazionale, un punto di svolta.

L’esperienza maturata fino ad oggi descrive la nascita di un vero e proprio mercato individuale LTC, sebbene con ancora un solo Player. Tale risultato ci ha portato ad un’attenta riflessione sulle chiavi di questa inversione di tendenza che ha prodotto un exploit fino a ieri impensabile: nel corso dei primi nove mesi del 2011 la raccolta in termini di new business di AXA MPS è stata di circa 5 milioni di euro; la stessa cifra è stata messa insieme dal mercato individuale dal 2004 al 2009 (Fonte Ania).

Tra i fattori determinanti sicuramente va menzionata l’attenzione nei confronti di questo tema del Gruppo AXA (testimoniata anche dall’organizzazione del recente “*Global Forum for Longevity*” e dall’ultimo *Italian AXA Forum* “*La sfida della longevità e il ruolo delle assicurazioni*”) e la forte convinzione che anche il mercato italiano fosse maturo per “digerire” il confronto con un materia così sensibile.

Un altro aspetto, più pratico ma non meno rilevante, è stato quello di avere a disposizione solide basi tecniche e consolidate expertise maturate da AXA nel corso di un’attività pluriennale.

AXA MPS
ridefiniamo l’assicurazione in banca

L’inversione di tendenza

La percezione che il momento fosse quello appropriato e la possibilità di disporre di un’architettura di prodotto affidabile ci hanno permesso di lanciare una soluzione assicurativa che rappresentasse una risposta valida alla richiesta di copertura assicurativa, divenuta ormai un’esigenza.

La proposizione in forma stand alone, i livelli di prestazione commisurati al reale bisogno, il costo mensile contenuto rispetto all’entità della prestazione vitalizia, l’aggiunta di una copertura caso morte, l’*underwriting* semplificato, hanno favorito nella percezione degli assicurati l’idea che ci si potesse adeguatamente coprire contro il rischio di perdita dell’autosufficienza in modo mirato ma non complesso.

L’approccio commerciale concentrato sul bisogno realmente coperto e sull’offerta di un servizio (seppur in forma pecuniaria) ha incontrato la sensibilità di un cliente che evidentemente è risultato più maturo di quanto ritenessero gli addetti ai lavori.

AXA MPS
ridefiniamo l'assicurazione in banca

L’inversione di tendenza

Il livello costante di nuove sottoscrizioni e l’età media “responsabile” (44 anni) degli assicurati sembrerebbero testimoniare, più che un estemporaneo *pushing* commerciale, l’avvenuto incontro con un bisogno considerato fino ad oggi solo latente.

L’esito molto positivo ottenuto da una recente indagine di re-call su clienti che avevano acquistato la polizza (il 75% degli intervistati lo consiglierebbe) evidenzia anche la consapevolezza dello strumento che si è acquistato, confermando la sensazione che dove c’è sensibilizzazione al problema c’è anche la necessità di assicurarsi.

In poche parole sembrerebbe essersi realizzato il ***matching tra la domanda e l’offerta.***

AXA MPS
ridefiniamo /
l'assicurazione in banca

Nuove sfide

Naturalmente il processo di trasformazione da latente bisogno di protezione a matura scelta assicurativa non è che all'inizio (la semplicità dell'attuale prodotto non fa che rispecchiare tale fase).

Sarà infatti fondamentale l'apporto del settore Privato sia in termini di "education" e responsabilizzazione individuale che in termini di qualità dell'offerta.

Nuove sfide si aprono per il futuro: prima tra tutte il consolidamento nella percezione dei clienti della consapevolezza che si è acquistato uno strumento assicurativo di lungo periodo (che non necessariamente prevederà una prestazione certa!).

Da un punto di vista del *concept* di prodotto uno sguardo attento deve andare all'evoluzione di mercati già maturi dove l'offerta (di pari passo con la domanda) è sempre più direzionata verso soluzioni ego-responsabili: in grado cioè di garantire livelli di protezione finalizzata sempre più sofisticati (prestazioni in servizi assistenziali, spese per adattamento dell'abitazione alle mutate esigenze del non autosufficiente,ecc.)

AXA MPS
ridefiniamo / l'assicurazione in banca