

Sempre più italiani scelgono le assicurazioni online

Nel 2008 oltre un milione di polizze stipulate

L'**Italia** si sta informatizzando sempre di più: crescono i conti bancari online (con più di 10 milioni di contratti nel 2008) e aumentano le polizze "virtuali". Nel 2008 il mercato delle **Assicurazioni online** è infatti tornato a crescere con tassi a due cifre (+17%) dopo la sostanziale stasi fatta registrare nel 2007 (+1%). Merito di un più vasto portafoglio di servizi offerti (non più solo **auto**, ma anche assicurazioni vita, polizze famiglia, abitazione e viaggi) e del debutto di nuovi concorrenti, come Quixa del gruppo AXA e ConTe di Admiral, che hanno testimoniato un **rinnovato fermento nel settore**. Una crescita significativa per le vendite online dell'intero comparto potrebbe inoltre arrivare dalla imminente introduzione del tanto discusso "**preventivatore unico**". Questo renderà più agevole per i consumatori finali la comparazione di prezzo tra i prodotti assicurativi, offerti sia online che offline, e favorirà canali più efficienti nei quali la leva del prezzo potrà essere sfruttata di più.

E proprio **la leva del prezzo** rimane ancora il principale driver di scelta per l'utente, sempre più attento al portafoglio soprattutto in un momento di crisi come questo. Un fenomeno importante da sottolineare è l'aumento del **tasso di rinnovo** delle polizze del canale online che si sta portando sempre più vicino al valore medio del canale tradizionale. Nel 2008, secondo i dati dell'**Osservatorio B2c Netcomm** - School of Management del Politecnico di Milano - il mercato delle Assicurazioni online ha superato la soglia del **milione di polizze** stipulate online ed ha raggiunto un transato complessivo superiore a 450 milioni di euro.

Fondamentali per la crescita del mercato, sono stati anche **gli investimenti** delle compagnie assicurative che, come ha spiegato **Alessandro Perego**, Responsabile scientifico dell'Osservatorio B2c Netcomm, sono stati orientati in due direzioni: "Da un lato nel miglioramento dell'**usabilità dei siti web**, sia nei contenuti presentati sia, soprattutto, nelle funzionalità del preventivatore attraverso percorsi personalizzati per classi di utenti, l'introduzione di nuovi strumenti di supporto, il rifacimento delle interfacce grafiche, l'integrazione con il database della motorizzazione per snellire le operazioni di inserimento. Dall'altro nel miglioramento dei **processi di interazione** con il cliente nell'ottica di rafforzamento della fiducia e della sensibilizzazione dei consumatori verso il canale online".

Sempre più italiani stanno quindi dimostrando di preferire internet, anche se il nostro paese è **in ritardo** rispetto agli altri stati dell'Unione Europea. Le persone che stipulano polizze RCAuto online sono appena il 6% contro l'80% della popolazione inglese, a cui spetta il primato europeo, mentre a livello mondiale **il mercato di riferimento** per le compagnie dirette è quello degli **USA** dove nel 2007 sono state stipulate online 2,15

milioni di polizze RCAuto, valore in crescita del 37% rispetto a quello del 2006. Inoltre, nel nostro paese circa il 7% degli assicurati **cambia società assicuratrice** ogni anno, un valore molto basso se confrontato con il rispettivo in Gran Bretagna dove si registra un tasso superiore al 30%. L'Italia è soltanto "all'inizio di un processo di disintermediazione dei canali di vendita tradizionali nei servizi", come ha detto **Roberto Liscia**, Presidente di Netcomm, Consorzio del Commercio Elettronico Italiano.

Tuttavia, "la situazione sembra evolvere in positivo anche grazie all'**azione legislativa** che negli ultimi anni ha promosso una forte spinta verso la trasparenza e l'aumento della concorrenza nel mercato assicurativo", ha aggiunto Liscia. Il mercato assicurativo online, principalmente focalizzato sulla vendita di polizze RCAuto (quasi il 98%), rimane però **uno dei più concentrati**: le prime 5 grandi compagnie dirette (Genertel, Genialloyd, Direct Line, Linear, Zurich Connect) coprono da sole il 96% del mercato, così come accadeva nel 2007. Seguono poi, con transati decisamente marginali rispetto alle precedenti, ConTe, Dialogo, Europ Assistance, **Quixa** (che però segnano tassi di crescita elevati) e i broker 6sicuro e Brokeronline.