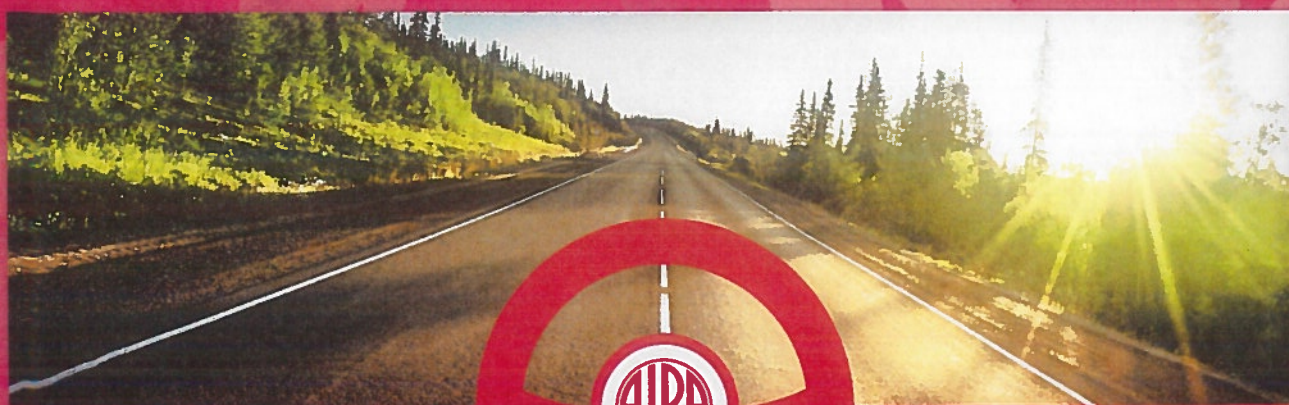


Bimestrale Numero Speciale Marzo 2017 Spedizione in abbonamento postale 70% Roma

Broker numero 174

PERIODICO DELL'AIBA ASSOCIAZIONE ITALIANA BROKERS DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI

Alla Guida del Cambiamento.
Il mondo assicurativo e le nuove sfide della mobilità
Roma, 30 marzo 2017
Centro Congressi Scuderie di Palazzo Altieri



Alla guida del cambiamento

IL MONDO ASSICURATIVO E LE NUOVE SFIDE DELLA MOBILITÀ

2017

AIBA. CONVEGNO
ROMA, 30 MARZO

Andrea Cabrini

Sono arrivato qui, al Centro Congressi, con un gruppo di voi e nel pulmino che ci portava si parlava della passione per le auto d'epoca. Chissà se l'automobile come la conosciamo oggi resterà una passione, destinata ai momenti di svago...

Paolo Vendramin

Su questo non ho dubbi!

Andrea Cabrini

...E la mobilità sarà altro. Grazie ancora a Paolo Vendramin, di Monitor Deloitte. Diamo quindi la parola, per la relazione conclusiva, ad Andrea Cardinali, presidente di Aniasa, l'Associazione che raccoglie le industrie di autonoleggio e servizi automobilistici che aderisce a Confindustria. Prego!

Andrea Cardinali Presidente Aniasa

Buongiorno a tutti! Davanti ad una platea di esperti del settore assicurativo devo fare una doverosa premessa. Ho visto che, in cartellina, c'è un breve profilo dei relatori; per quanto mi riguarda, quello che

non c'è scritto è che di assicurazioni sono assolutamente inesperto. Quindi, chiedo perdono in anticipo per qualunque strafalcione ascolterete. Ho cercato di dare un taglio alla mia relazione che mi tenga il più possibile nella mia "comfort zone", che è quella dei servizi di mobilità, con qualche incursione nel mondo assicurativo, però lì esco dalla mia area di expertise.

Detto questo, voglio innanzitutto ringraziare il Presidente Franzì di Aiba, perché dà ad Aniasa una preziosa occasione di visibilità in un mondo che non è quello nel quale normalmente si muove; personalmente sono sempre particolarmente lieto di uscire dalla "conventicola" di chi di automobile vive. Sapete che la filiera auto, in Italia, è molto frammentata; ci sono una dozzina di associazioni che ruotano intorno al mondo dell'automobile e Aniasa è una di queste, con alcune ambizioni particolari.

Allora, saltiamo la sintesi dell'intervento e, velocemente, vi presento Aniasa, perché non sono sicuro che tutti i presenti conoscano esattamente la nostra associazione. Nasce nel '65 - quindi un anno prima del sottoscritto - come Associazione Noleggiatori Italiani Auto Senza Autista. Nel 2002, senza cambiare acronimo, diventa Associazione Nazionale Industria Auto-

Andrea Cardinali

Classe 1964, Cardinali è perugino di nascita e romano di adozione. Ingegnere con studi umanistici, si è laureato presso "La Sapienza" e ha perfezionato la sua formazione manageriale presso varie istituzioni accademiche, fra cui l'IMD di Losanna.

Il suo percorso professionale inizia nel settore delle infrastrutture, dove opera alcuni anni nella progettazione, direzione di cantiere e assicurazione qualità di grandi opere.

Nel 1997 il passaggio al settore automotive con l'ingresso in GE Capital Fleet Services, dove ricopre una serie di ruoli direzionali in ambito Quality, Remarketing, Sales & Marketing. Il suo bagaglio si espande al Rent-a-Car, con la successiva esperienza in Hertz, prima in Italia come Fleet & Maintenance Director, poi in Europa come VP, Procurement & Supply Chain.

Nel 2008 il ritorno al long term come Amministratore Delegato di ING Car Lease in Italia, poi acquisita da Alphabet (Gruppo BMW) a fine 2011. Cardinali guida il processo di integrazione delle due aziende, e da allora ricopre l'incarico di Presidente e Amministratore Delegato. Il suo contributo in Aniasa comincia nel 2009, senza incarichi ufficiali, con l'elaborazione del Codice di Condotta del noleggio a lungo termine, entrato in vigore nel 2012. Poi due mandati consecutivi da VicePresidente, nel corso dei quali cura in particolare l'Osservatorio Salariale e i rapporti con Leaseurope, come membro dell'Automotive Steering Group a Bruxelles.

Convegni

noleggio e Servizi Automobilistici. Ora è in corso una riflessione su un'ulteriore evoluzione perché noi, oggi, rappresentiamo o, comunque, abbiamo l'ambizione di rappresentare *in toto* il mondo dei servizi di mobilità automobilistica, quindi un ulteriore progresso verso l'innovazione. Storicamente l'Associazione ha visto un andamento di crescita quasi ininterrotta in questi cinquant'anni; al 31 dicembre eravamo 42, divisi come vedete nel grafico a torta.

Quindi, tre sezioni più o meno equiparanti fra noleggio a breve termine, lungo termine e servizi e, poi, la piccola fetta del *car sharing*, una sezione neocostituita. Oggi, rappresentiamo il novantacinque per cento del mercato di riferimento. Una cosa che mi preme sottolineare è il fatto che ci troviamo al crocevia di numerose filiere.

Noi siamo - sì - all'interno della filiera auto, ma siamo anche all'interno della filiera turismo, ci interfacciamo con mondi come quello assicurativo, appunto, quello aeroportuale e tante altre Istituzioni, Autorità, Forze dell'Ordine.

La complessità del nostro mondo, sia interna che esterna, può essere forse sot-

tovalutata da chi a questo settore non appartiene. Siamo, comunque, molto orientati verso l'innovazione. Soprattutto nella sezione servizi automobilistici raccogliamo esperienze molto diversificate e, per esempio, si va dall'assistenza stradale alle pratiche automobilistiche, ma c'è anche molto del mondo dei "Telematic Service Provider". Quindi, un tema che sta particolarmente a cuore - credo - all'argomento, al filo conduttore di questa chiacchierata di oggi.

Alcuni numeri sul mercato di riferimento che noi rappresentiamo. Nel corso dei 50 anni abbiamo vissuto una crescita esponenziale della flotta circolante totale; tra breve termine e lungo termine siamo arrivati ad avere all'incirca 800.000 veicoli su strada; l'anno scorso, abbiamo toccato il record storico di nuovi veicoli immatricolati con 380.000 nuove targhe.

Per il fatturato ancora non abbiamo i consuntivi, comunque siamo probabilmente molto vicini alla soglia dei sei miliardi, con un gettito fiscale che supera abbondantemente i due miliardi complessivi. Le nostre vetture percorrono, ogni anno, ventuno miliardi di chilometri - ripeto - ventuno miliardi di chilometri, e



abbiamo una clientela estremamente numerosa; il solo mondo del noleggio a lungo termine ha 65.000 aziende clienti - non utilizzatori, aziende clienti - e 2.700 pubbliche amministrazioni, e comincia a farsi largo il settore dei privati che passano direttamente al noleggio: ne abbiamo contati all'incirca 15.000.

Il breve termine, ogni anno, fa quattro milioni e mezzo di noleggi su circa mille stazioni diffuse in tutto il territorio, e il car sharing, di cui avete già visto i numeri in una slide del

relatore precedente - erano numeri del 2015, siamo in fase di aggiornamento - oggi "cuba" 4.500 vetture su strada e 650.000 utenti. Questo, quindi, vi dà un po' la dimensione del fenomeno.

Flotte e assicurazioni: «odi et amo». Il titolo della slide è scherzoso, ovviamente. Un rapporto, quello tra flotte e assicurazioni, dunque, di odio-amore; diciamo che ha avuto corsi e ricorsi, con cicli di maggiore e minore "afflato" reciproco. Credo che chiunque è seduto in questa platea sappia di che cosa sto parlando.

Da un lato, per le compagnie, le flotte rivestono - hanno sempre rivestito - un ruolo strategico, in termini di generazione di flussi di cassa. C'è stato un periodo - che io ricordo perché sono anziano non solo di anagrafe, ahimè, ma anche del settore - in cui, sostanzialmente, si guardava principalmente a quello, dal punto di vista delle compagnie, mentre l'andamento tecnico era tenuto in subordine. Poi, come sempre, in ogni business ci sono dei cicli che si alternano e l'andamento tecnico è diventato molto più interessante, anche in relazione - credo - alla crisi dei mercati finanziari che erano un



po', come dire, il background della precedente situazione.

Detto questo, la relazione tra mondo del noleggio - mondo delle flotte, in generale - e assicurazioni è molto importante, articolata e complessa. Ho provato ad elencare i temi tradizionali, quindi non legati all'innovazione, ma legati proprio alla natura stessa del mestiere che facciamo. Ovviamente, il punto numero uno è sempre quello del costo del premio. Perché? Perché vista invece dalla prospettiva del cliente, tutta questa complessità è molto trascurata. Che l'interlocutore sia un privato o sia un'azienda, poco cambia. L'attenzione alle complessità e ai dettagli delle coperture assicurative o di tutte le forme, di riduzione o esenzione di responsabilità, è molto bassa. Si guarda, principalmente, al prezzo e, quindi, in che modo le flotte guardano all'assicurazione? Innanzitutto, come incidenza sul canone di noleggio o sul costo del noleggio giornaliero. Cosa ci sia dietro, spesso, poi si scopre magari tardivamente o al momento del bisogno.

Nel confronto internazionale, poi, c'è quel gap significativo sui premi: si riduce,

Nella foto in alto Andrea Cardinali, presidente Aniasa; nella foto della pagina accanto il moderatore Andrea Cabrini

Convegni

come ci ha spiegato l'Autorità di Vigilanza, ma è comunque un gap significativo rispetto ai nostri valori... Per gli operatori multinazionali, nei confronti delle consociate di altri Paesi, questa cosa salta all'occhio con grossa evidenza. Un'altra particolarità del mercato italiano nel mondo flotte è l'altissima penetrazione dei servizi assicurativi o connessi alla gestione dei sinistri. Il caso estremo, nella direzione opposta, è il mercato britannico, dove, praticamente, la penetrazione è zero: nessuno compra il noleggio con l'assicurazione inclusa; in Italia, siamo al 95% di penetrazione, pertanto, per noi, è un tema molto rilevante.

Ci sono vari temi operativi sui quali non mi voglio dilungare. Sicuramente il livello di servizio è un tema molto importante, sia nel rapporto fra l'operatore e il cliente, sia nel rapporto fra l'operatore e la compagnia d'assicurazione o fra l'intermediario e le compagnie d'assicurazione.

Un aspetto molto importante è quello sul controllo della dislocazione geografica, forse non particolarmente evidenziato in molti contesti. Oggi, chi fa il nostro mestiere, ha una grossa difficoltà nel valutare l'effettiva area in cui le vetture circolano.

Si va dal *car sharing*, che ha una forma di contenimento naturale perché per esempio il *car sharing* di Milano sa che le vetture circolano all'interno di determinate

zone; addirittura, ci sono limitazioni contrattuali su dove si possono effettivamente parcheggiare, restituire e raccogliere quelle vetture.

Nel breve termine, poi, si sa normalmente da quale stazione di noleggio escono, ma, spesso, non si sa in quale stazione di noleggio rientrano. Quindi, una vettura uscita dall'aeroporto di Linate può tranquillamente rientrare all'aeroporto di Capodichino senza che questo sia stato preavvisato.

E si arriva infine all'estremo opposto: le vetture in noleggio a lungo termine. Noi sappiamo tutto o quasi tutto dell'azienda, ma al momento in cui ordiniamo una vettura, non sappiamo dove verrà consegnata e, anche dopo averla consegnata, non sappiamo dove circolerà.

L'impatto di tutto ciò sugli aspetti assicurativi non è affatto indifferente, perché il tema del Sud - ma non solo del Sud - esiste anche per noi. Alcuni fenomeni relativamente nuovi, che potrebbero non essere chiarissimi a tutti, sono il *rent-to-rent* e il *rent-to-share*. Le vetture del breve termine e le vetture del *car sharing*, spesso - in buona misura, se non nella quasi totalità - sono vetture di noleggio a lungo termine, non sono di proprietà degli operatori del breve termine o degli operatori del *car sharing*, e questo aggiunge un'ulteriore complessità alla gestione globale. Per quanto riguarda la vostra prospettiva (immagino che io mi stia rivolgendo ad una platea principalmente di intermediari, ma forse non solo intermediari assicurativi), capisco che trovarsi ad intermediare e mediare fra compagnie e noleggiatori - delle volte - sia anche faticoso; un aspetto interessante è quello che, negli ultimi anni, invece, i due mondi si sono avvicinati in termini di distribuzione, cioè le reti di intermediari assicurativi, spesso, hanno cominciato a guardare al noleggio come un'opportunità di diversificazione del business e, quindi, esistono dei soggetti che, oggi, fanno sia i broker assicurativi sia i broker del noleggio. Questo, magari, per il futuro potrebbe diventare un tema di riflessione.

Ora, passo ai temi della mobilità in quanto tale e mi focalizzo sulla mobilità urbana che è quella più "evidente" a tutti noi. La mobilità urbana è una criticità in tutte le città del mondo, perché alcuni fenome-



ni - i cosiddetti "mega-trend" - stanno avvenendo su scala globale.

Sapete tutti che, oggi, il cinquanta per cento della popolazione mondiale vive in area urbana e, per il 2030 - che non è fra cento anni, ma fra tredici anni - è previsto che sia il 60%, quindi un miliardo di persone in più vivrà in città. Per quanto riguarda l'Italia, su 62 milioni di abitanti, abbiamo 33 milioni di persone che vivono in dieci grandi città; non abbiamo le megalopoli dell'Asia o del Sud America, ma, comunque, abbiamo degli agglomerati urbani che raccolgono più del cinquanta per cento della popolazione italiana. Poi, fra i cosiddetti "city user" abbiamo i pendolari; abbiamo 29 milioni di persone che si spostano per *commuting* - pendolarismo, appunto - di cui 18 milioni lo fanno in macchina.

Questo spiega anche la densità del *car sharing* su Firenze, città numero uno in termini di vetture in rapporto alla popolazione. Attenzione, perché andrebbero divise non per la popolazione residente, ma per il numero di "city user"; a Firenze, la pressione del turismo è mostruosa, rispetto al numero di residenti e credo che un buon 50% delle vetture in *car sharing* le usino i non residenti.

Poi, abbiamo il turismo; 53 milioni - in Italia - 53 milioni di persone che vengono e vivono le nostre città, principalmente le città d'arte, ma non solo. Il tema infrastrutture e relative carenze (o fatiscenze) non c'è bisogno di enfatizzarlo, e altrettanto dicasi per il trasporto pubblico locale che è la ratio retrostante al forte uso dell'automobile privata.

Quindi, in sostanza, c'è una domanda di mobilità crescente, in maniera inarrestabile, e un'offerta che è ancora inadeguata sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Quindi, i centri urbani sono senz'altro sotto pressione.

Il 57 per cento degli spostamenti avviene su automobile e questo credo che, da solo, si commenti senza bisogno di enfatizzarlo ulteriormente.

Che cosa comporta questa enorme pressione sui centri urbani? Sicuramente, possiamo sintetizzare dicendo che, oggi, facciamo tutti un uso eccessivo dell'automobile privata e, in qualche modo, stupido. Stupido perché? Basta guardare i numeri.

Intanto, a livello globale, abbiamo la



maggior incidenza di spostamenti su strada; interessante il confronto europeo: 79% verso 45%. Per spostamenti su strada intendo su qualunque mezzo su gomma, non necessariamente l'automobile e non necessariamente l'automobile privata, però il 79% è un dato assai rilevante. Analizzando il tasso di motorizzazione, appare evidente come l'Italia sia seconda solo al Lussemburgo, abbiamo 61 veicoli per ogni cento abitanti contro i 51 dell'Unione Europea; possono sembrare pochi, ma è il venti per cento in più. Densità veicolare. C'è anche un territorio che è molto fragile e, sostanzialmente, nei centri urbani raggiungiamo circa 5-6.000 veicoli al chilometro quadrato, quindi il novanta per cento della superficie stradale è occupata da veicoli. Questo vi dà l'idea del fatto che, ormai, l'essere umano si muove negli interstizi tra un veicolo e l'altro.

Perché è un utilizzo stupido? Perché il tasso di utilizzo - e se fossimo un'azienda saremmo falliti - è l'8%, che vuol dire che per il 92% del tempo le nostre vetture sono parcheggiate da qualche parte, o in un garage o, legittimamente, sulle strisce blu, o in seconda fila, o in terza fila, ma comunque ferme! L'altro KPI è il tasso di occupazione, altrettanto inaccettabile, parliamo del 24%. Pensate che, oggi, le compagnie aeree viaggiano intorno all'80%, 85%, 89% di tasso di occupazione; per stare in equilibrio, bisogna riem-

Convegni

pirli i mezzi di trasporto, i nostri, invece, sono sistematicamente vuoti: 1,2 vuol dire che c'è il guidatore – perché, per oggi ancora, le auto le guidiamo noi – e, poi, c'è uno 0,2 di passeggeri medi. Quindi, nelle ore di punta, nei centri urbani, il risultato è chiaramente la congestione; abbiamo delle velocità ridicole. Quindi, automobili progettate per andare a 160 chilometri orari, poi, si muovono, nelle ore di punta, a 7,5 chilometri orari di media. Capite bene che è tutto tranne che "smart"; oggi, si usa "smart" per qualunque cosa, questo è esattamente il contrario di "smart", in Italiano si direbbe: è "stupido".

Questo comporta enormi criticità in termini di efficienza. E' stato calcolato che a Roma si spendono mediamente 227 ore annue nel traffico; sul fronte della sicurezza, abbiamo più di 200 morti, solo a Roma, su strada; aumenta la pressione sull'ambiente in termini di emissioni (non soltanto in atmosfera ma anche acustiche) e questo può non sembrare un tema assicurativo, ma lo è in quanto, in termini di impatto sulla morbilità e mortalità della popolazione, è notevole; direi che oggi in realtà è una delle cause primarie di impatto sulla sanità.

Dunque possiamo sintetizzarlo con quel 3% del PIL che è assorbito da costi diretti e indiretti dovuti alla congestione del traffico; la media europea è l'1,5%, quindi abbiamo un ampio spazio di recupero. Stiamo parlando di 50 miliardi di euro buttati, su un totale di 260 miliardi di euro buttati a livello europeo. E' stato calcolato un totale di 100 milioni di spostamenti al giorno, per una media di 14 chilometri. Teniamo a mente questo numero.

L'altra faccia della medaglia qual è? È la situazione del parco auto. Quindi, ci spostiamo molto in macchina, ci spostiamo molto sull'automobile di proprietà. Su quali macchine stiamo circolando? Guardando al trend degli ultimi anni si può osservare che, a parte un leggerissimo "singhiozzo" nel 2011-2012 e 2013, sostanzialmente il parco continua a crescere, anche se la popolazione è ferma. Quindi, ci sono stati – non so se ricordate, negli anni intorno al 2012 – un po' di titoli giornalistici sulla de-motorizzazione. E' assolutamente un falso allarme (per chi

vende automobili), in realtà, non è così, il parco auto circolante continua ad aumentare: il bilancio netto fra nuove immatricolazioni e radiazioni continua a far lievitare il parco.

Avevano rallentato le nuove immatricolazioni – ed è il motivo per cui era leggermente sceso il parco – ma questo poi hanno continuato a crescere in volume. Il problema è che, dopo la crisi, è proseguito anche il suo invecchiamento e questo non è un bene per nessuno. Siamo passati, in pochissimi anni, da 7,5 anni medi a 10,4 anni di età media delle auto.

Abbiamo quasi 9 milioni di veicoli che hanno più di 17 anni, e non sono tutte auto storiche, d'epoca, sono 8 milioni e mezzo; sono semplicemente vetture vecchie, molto chilometrate e inquinanti. Se consideriamo la segmentazione per standard di emissioni, riscontriamo come ancora quasi un quarto del parco totale nazionale sia pre-Euro3, quindi con dei livelli di emissioni di CO2, di particolati, di ossidi di azoto e di ossidi di zolfo di due ordini di grandezza superiori a quelli oggi accettati nell'Euro6. Si comprende quindi bene come la pressione sull'ambiente, ma anche l'impatto sulla sicurezza, siano notevoli.

Quando poi parliamo di centri urbani, sappiamo tutti che le restrizioni alla circolazione sono agganciate allo standard di emissioni, il che vuol dire che una buona parte di queste vetture – e stiamo parlando solo di vetture, ma poi ci sarebbe un mondo di veicoli commerciali, di veicoli industriali e di autobus – soffrono quotidianamente anche una restrizione alla possibilità fisica di utilizzo.

Un aspetto che voglio sottolineare, ma non per spirito di bottega, è che tutte le vetture a noleggio rientrano nella fascia di vetture meno inquinanti e che solo in pochi casi limite raggiungono i cinque anni di vita. Il noleggio, in realtà, è una leva per svecchiare il parco auto e produce anche usato fresco, che può essere utilizzato, poi, per far sostituire la vettura a chi oggi ne guida una che ha più di 17 anni.

Quali sono i nuovi trend in termini di evoluzione della domanda di mobilità? Ricordo che per la generazione prima della mia e per la mia (l'ultima del baby boom), l'auto voleva dire indipendenza,

Convegni

significava poter andare dal punto A al punto B quando mi pare, come mi pare e anche con chi mi pare. Era un sogno. A 18 anni e un giorno prendevi la patente, a 18 anni e due giorni ti davano le chiavi della macchina, se eri fortunato, o comunque cominciavi a guidare quella di papà. Oggi succede che le nuove generazioni hanno degli "status symbol" molto diversi dai nostri, sicuramente sono inseparabili più da uno smartphone che non dall'automobile. Attenzione a non pensare che siano disinteressati all'automobile, perché non è assolutamente vero; probabilmente, potrei sintetizzare dicendo che lo "status symbol" non è più avere il proprio nome sulla carta di circolazione dell'automobile, ma farci vedere in giro.

Al di là del fatto che, in Italia, più che in qualunque altro Paese europeo, il rapporto con l'automobile rimane ancora affettivo, c'è un tema proprio di legame fisico: l'automobile ancora, quantomeno per la mia generazione, è quasi un po' una casa su ruote. Oggi, le nuove generazioni sono decisamente più laiche, quasi agnostiche rispetto a questo, ma comunque l'automobile non è un bene, come dire, indifferente dal punto di vista emotivo. Le esigenze sono mutate, le disponibilità economiche sono molto diverse e quindi oggi il diciottenne neopatentato (anche se le patenti sono leggermente calate) vuole comunque guidare una macchina, ma per il compleanno, anziché ricevere le chiavi della nuova vettura, magari riceve tre tessere di car sharing, se abita a Milano o a Roma. Chiaramente, se abita nella più sperduta provincia, tutto questo non può accadere, almeno oggi.

Quindi, le esigenze della domanda sono orientate verso tre grandi direttrici.

La prima è la flessibilità, che vuol dire poter non fare scelte vincolanti e impegnative per anni, ma in maniera estremamente opportunistica; scegliere di volta in volta la vettura che fa più comodo, che soddisfa le esigenze di quel momento.

Quando acquistiamo un'auto dimensioniamo le nostre scelte di automobili sistematicamente sulle esigenze di picco: potenza, quella massima che ci può servire, anche se, poi, andiamo a 7,5 chilometri orari nella maggior parte del tempo; dimensione: cinque posti a sedere, ma quattro restano vuoti cinque giorni

alla settimana; bagagliaio: ampio e quanto mai capiente. Scegliamo quindi la vettura che viene utilizzata al minimo delle sue possibilità per oltre 300 giorni l'anno. Questo non è molto "smart"! Le nuove generazioni vogliono poter usare la vettura che serve loro, ad esempio, per la settimana bianca, ma solo quella settimana e per il resto dell'anno, magari, girare su un veicolo che ha due o tre ruote.

Quindi, attenzione, un approccio molto opportunistico ed economicamente meno impegnativo. La tendenza verso il *pay per use*, verso "everything as service": non voglio immobilizzare un capitale che magari non possiedo neanche se sono un diciottenne, ma voglio un servizio di mobilità nel momento e nel modo in cui mi serve.

Multimodalità vuol dire che non c'è solo la vettura, ma c'è l'esigenza di poterla utilizzare anche per connettere altri mezzi di trasporto, come ad esempio il treno. Le ferrovie, oggi, stanno lavorando molto in questa direzione, ma lo stesso si può dire per l'aereo; la vettura può essere semplicemente, in un *continuum* fisico, uno degli anelli di una catena che fa scendere da un aereo, salire su una vettura e, poi, andare a bordo di un treno.

Terzo, ma non per importanza, è il concetto di condivisione. L'Italia del dopoguerra (o anche quella dell'anteguerra) era abituata alla condivisione, non l'abbiamo inventata oggi. La condivisione voleva dire, una volta, che tu non potevi permetterti di avere una cosa tutta per te. Per dire: le abitazioni anteguerra condividevano i servizi igienici. Adesso non voglio sembrare un estremista, però siamo partiti da una situazione di povertà, dove avere le cose in uso esclusivo voleva dire emanciparsi dalla povertà.

Oggi, invece, condividere le cose è un trend, è una moda, è una cosa divertente: non mi serve un trapano, mi serve di fare un buco e allora perché devo comprarne uno? A me serve per cinque minuti, dopodiché quel trapano occupa uno spazio dentro casa che è assolutamente inutile e rubato a qualcos'altro e mi costringe ad avere una casa più grande di quella che mi servirebbe.

Le giovani generazioni non usano la macchina come un magazzino ambulante, dove accumulare ogni cosa.



Circolano dozzine di stime su quante vetture vengano levate dalla strada per ogni vettura in *sharing* disponibile. Ho letto cifre che vanno da cinque a quindici, più o meno questo è il range.

Secondo uno studio condotto da Aniasa con la società di consulenza Bain & Company, questo dato è pari a 9. Però, attenzione! Una vettura in *car sharing* libera lo spazio fisico dalle vetture, nel senso che le tiene in movimento e, quindi, non sono più parcheggiate; lavora sul tasso di utilizzo, che oggi è dell'8%, ma per liberare le strade dal traffico, il *car sharing* è una risposta, non la soluzione. Serve il *ride sharing*, cioè bisogna lavorare su un altro indicatore, quell'1,2 del tasso di occupazione, perché se la vettura continua a viaggiare vuota, cioè è condivisa da più persone in maniera sequenziale, ma poi percorre lo stesso numero di chilometri, alla fine, le strade hanno sempre lo stesso numero di vetture in movimento: servono entrambe le cose e sono sinergiche per risolvere i nostri problemi. Quindi, cosa serve per passare dalla mobilità stupida a quella intelligente? Servono diversi elementi.

Mi piace cominciare da una che con la

mobilità, apparentemente, non centra, ma che secondo me è il pre-requisito. Sapete che quando si parla di "smart city" ci sono sette pilastri, che vanno dall'energia alla gestione rifiuti: secondo me il pilastro più importante è lo "smart working", che consiste innanzitutto nel lavorare su quei 100 milioni di spostamenti al giorno, di cui, probabilmente, non tutti sono necessari. Eliminando una parte di quelli, si risolve il problema a monte, cioè la domanda va gestita.

Poi, c'è il tema della sincronia. Noi ci spostiamo 100 milioni di volte al giorno, ma per la maggior parte lo facciamo tutti nello stesso momento, la famosa "rush hour", l'ora di punta. Lavorare anche su quello sarebbe una cosa molto utile, a beneficio della collettività. Quando hanno inventato la mail qualcuno si sbilanciò in previsioni del tipo: non ci saranno più incontri fisici, con le video-conferenze ci parleremo soltanto via video. La mia esperienza personale è che viaggio il triplo di prima, nonostante le video-conferenze. Quindi, qualcosa non sta funzionando come dovrebbe o come pensavamo che avrebbe funzionato. Il veicolo, oggi, sul fronte della tecnologia offre già praticamente tutto quello di

Convegni

cui abbiamo bisogno, o comunque ci sono dei cantieri prossimi a “sforare” quello di cui abbiamo bisogno. L'acronimo che viene utilizzato in ambito internazionale è CASE, e riassume quelle quattro direttrici di cui parlava il nostro amico prima: *connected, autonomous, shared and electric*.

Allora, sul veicolo autonomo esistono previsioni che ne prevedono la diffusione in un range temporale che oscilla tra il 2030 e il 2080; solo un chiarimento: oggi, nel lessico comune, si fa molta confusione quando si parla di auto autonoma, perché si usa “autonomo” come sinonimo di *driver-less*; *driver-less* vuol dire che io mi siedo sul sedile di dietro, leggo il giornale, mentre la macchina cammina. Questo è il cosiddetto quinto livello di autonomia, dal quale oggi siamo molto lontani. In realtà, siamo ampiamente compresi fra il secondo e il terzo livello, con i sistemi di assistenza avanzata al *driver*, che configurano un'autonomia parziale. Quello che serve, con questi veicoli disponibili, è un sistema di servizi flessibili e integrati, e qui entra in gioco il mondo di Aniasa: noi le automobili non le costruiamo, le compriamo e poi le gestiamo.

Oggi siamo molto impegnati nella sfida di trasformare la tecnologia dell'*hardware*, quindi il pezzo di ferro, l'asset, che comun-

que deve esistere, in un servizio che soddisfi le mutate esigenze della domanda che vedevamo prima. Quindi servizi flessibili, dai cinque minuti del *car sharing* ai cinque anni del noleggio a lungo termine, servizi integrati con altre forme di mobilità, ferroviaria piuttosto che aeronautica per fare un esempio; ma anche la bicicletta. Ci sono aziende in Olanda che noleggiavano la vettura con la bicicletta nel bagagliaio; lo fanno perché la sera spesso si torna a casa alticci e quindi non si può guidare un'auto, ma si può procedere invece in bicicletta.

Sviluppare processi digitalizzati, quindi non soltanto smaterializzare i documenti, cosa sulla quale ultimamente anche la normativa assicurativa ci ha molto aiutato. Per fortuna siamo riusciti a smaterializzare i tagliandi, i certificati e gli attestati di rischio: stiamo facendo dei progressi, come Paese e non vanno assolutamente sottovalutati. Ma, come operatori, dobbiamo mettere tutto questo al servizio del cliente, quindi creare dei processi che non siano solo “paper-less”, ma siano anche *easy*, cioè rendere la vita facile, e qui, devo dire, il mondo dei *tablet*, degli *smartphone*, ci sta dando delle opportunità infinite. Praticamente siamo in grado – sarà così, fra un paio d'anni – di non far firmare più pezzi di carta a nessun clien-



te in nessuna stazione di noleggio. Non è una promessa, ma è un forte auspicio.

Infine, servono le condizioni di contesto, quindi servono le infrastrutture e serve un quadro normativo, infrastrutture variegate, diversificate. Noi siamo ancora l'Italia dei Comuni, non c'è interoperabilità fra le colonnine elettriche di una città con quelle di un'altra, non esiste uno standard, non esistono regole uniformi sull'ac-

cesso in ZTL, ci sono città che permettono l'ingresso degli ibridi, città che fanno entrare solo l'elettrico puro, città che non fanno entrare nessuno.

Pensate ad uno straniero, che con quella macchina vuole fare un bel giro fra le città d'arte italiane e prende sicuramente una dozzina di multe, perché non può saperlo, anche perché i cartelli delle ZTL in inglese non li ho ancora visti in nessuna città d'Italia. Magari un codice colore tipo rosso/verde potrebbe aiutare, ma comunque c'è molto da fare. Le reti di ricarica, oggi, sono quello che sono.

Anche l'infrastruttura, la banda larga, il 4G è una bella realtà, però basta scendere al piano di sotto e il 4G funziona male; il 5G personalmente, fino adesso, l'ho visto in PowerPoint, quindi c'è molto da fare. La normativa, con il codice della strada, è ferma al '92 nel suo impianto complessivo. Il *car sharing* non compare nemmeno; il "peer-to-peer" è sui giornali per le lotte tra Uber, tassisti, NCC, ma non è regolamentato in maniera moderna e anche sull'assicurazione, forse, qualche cosa si potrebbe fare.

Due parole sull'auto connessa perché l'auto connessa, fino ad ora, mi sembra sia stata affrontata un po' come sinonimo di *black box*, ma l'auto connessa non è un sinonimo: la *black box* è un di cui; l'auto, oggi, è connessa con che cosa?



È connessa con il *driver*, perché il *driver* ha praticamente incorporato sotto pelle uno, due *smartphone* e con questi *smartphone* l'auto dialoga. Ci parla con il viva-voce, ci parla con la mail, ci parla sempre di più; ci sono degli schermi adattivi che ripropongono anche sul display della macchina quello che vedi sullo *smartphone* con le *app* dello *smartphone*. La cosa più importante è che l'auto dialoga per l'apertura e la messa in moto; oggi, tutto il mondo del *car sharing* è possibile esclusivamente per il *keyless*, perché, fino a ieri - e per ieri intendo tre anni fa, non trent'anni fa - per passare da una vettura dal cliente A al cliente B serviva un essere umano, mentre oggi solo con lo *smartphone* possiamo aprire una vettura senza che ci sia nessuno a consegnarcela e la possiamo chiudere senza dover restituire le chiavi a nessuno. Teniamolo a mente, perché questa è la chiave per l'evoluzione e lo sviluppo del settore.

Esiste un altro mondo, il *vehicle to central*, quindi l'*infomobility*, tutte le informazioni sul traffico, la navigazione che sta facendo passi da gigante! Presto ci sarà la navigazione con realtà aumentata, per cui dal *display* si potranno avere informazioni su ciò che si vede attraverso il parabrezza, cose avveniristiche ma che possono arrivare a momenti: le chiamate di emergenza, la telediagnosi con aggior-

Convegni

namento del software in remoto e, ovviamente, anche la *black box* che è, dicevo, un di cui.

Il *vehicle-to-vehicle* che è propedeutico all'auto autonoma, perché, per essere autonoma, l'auto deve parlare con tutti gli altri veicoli che la circondano, ma questo funziona solo se tutti gli altri veicoli sono connessi e, quindi, attenzione che i tempi si allungano.

E, infine, il *vehicle to infrastructure*. Questa è una nuova frontiera sulla quale, secondo me, ci sarebbero praterie da esplorare, perché oggi abbiamo già delle vetture che anticipano il colore del semaforo, cioè ti informano: guarda, è scattato il verde o sta per scattare il rosso. Quindi, ti danno un'informazione senza che tu debba guardare il semaforo. Domani dovremmo avere un semaforo intelligente, adattivo, che dice: guarda, a questo incrocio, su una strada ci sono 500 macchine che aspettano di passare, l'altra strada è deserta; forse, è ora di far scattare il verde. Questo è un mondo dove chi si guarda intorno - a Roma, ma non solo - capisce che è l'Asimov del 2017. Poi, siamo arrivati a pensare anche ai garage dove le macchine si parcheggiano da sole, ZTL che contano quante persone sono entrate e, poi, bloccano gli ingressi.

Sono tanti i benefici e le opportunità per gli operatori e per i clienti e anche per le compagnie di assicurazione, che derivano da tutto quello che vi ho raccontato prima. Il tema più evidente e specifico è questo: assicurazione "*pay-as-you-drive*" e "*pay-how-you-drive*". Attenzione che è un salto epocale. Oggi l'assicurazione si paga "un tanto al chilo", magari "un tanto al chilometro" già sarebbe una cosa più raffinata. Noi, come noleggiatori, oggi non siamo assolutamente in grado di tariffare il chilometro; magari, in base allo stile di guida, potrebbe costituire veramente la nuova frontiera. Insomma, con le *black box* ci arriveremo, ma, oggi, ovviamente, non ci siamo. Ci sono una serie di impatti positivi.

Aggiungo soltanto i tre punti finali che sono i punti di attenzione, quelle che ho chiamato sfide. In termini di dati, si è accennato alla *privacy*, ma, a monte della *privacy*, c'è un tema di *ownership*. Nel nostro mondo, sullo stesso veicolo, abbiamo diversi soggetti: l'utilizzatore, l'azien-

da cliente che lascia utilizzare quel veicolo a quell'utilizzatore, l'operatore del noleggio che ha un contratto con l'azienda cliente, l'operatore telematico che ha installato la scatola nera a bordo del veicolo, il costruttore che ha costruito quel veicolo e l'assicurazione che raccoglie i dati. Tutti questi soggetti vorrebbero essere proprietari di quei dati.

Su questo tema c'è un dibattito a Bruxelles che dura da almeno due-tre anni e probabilmente proseguirà, perché in effetti è una materia estremamente complessa. Quando avremo capito di chi sono i dati, capiremo anche in che modo li dobbiamo gestire in maniera adeguata. *Cyber-security*: attenzione, perché tutte le cose belle sono anche fragili! Prima si è parlato di "smart building" che vuol dire un palazzo in cui l'aria condizionata è telematica, in cui l'ascensore è telematico, il citofono è telematico; certo, se arriva un *hacker*, rischio di rimanere prigioniero. E lo stesso potrebbe accadere con un'auto. Si tratta di temi estremamente delicati.

L'ultimo, secondo me, è l'elemento più importante di tutti, quello umano. Cioè, l'anello debole della catena rimane sempre l'uomo a bordo. Finché l'auto non sarà al quinto livello di automazione, l'uomo è l'elemento più pericoloso che circoli sulla strada, perché la propensione al rischio addirittura rischia di aumentare quanto più abbiamo tecnologia a bordo vettura. Perché il falso senso di sicurezza che ti dà avere gli airbag e tutti quanti i sistemi elettronici di bordo, ti fa assumere più rischi di quelli che avresti assunto.

La tecnologia a bordo genera distrazione. Anche fumare una sigaretta o mangiarsi un panino genera distrazione, ma lo smartphone è imbattibile: il "text and drive" è, ormai, la causa principale di incidenti nel mondo, non soltanto in Italia. Anche solo guardare il navigatore può distrarre dalla circolazione. Quindi, non c'è bisogno di mettersi a guardare un film in macchina per essere distratti. Poi, l'attitudine dell'uomo verso il rischio è veramente bizzarra, basta pensare al fumo che causa disgrazie conclamate e dimostrate scientificamente, ma milioni di persone continuano a fumare.

Vorrei sottolineare quindi la distinzione fra ciò che è emergente e ciò che è domi-



nante. Abbiamo nuove tecnologie, nuove modalità, nuove mentalità, ma oggi non sono dominanti, sono emergenti. Le 6.000 vetture di *car sharing* che abbiamo in Italia ci fanno leader in Europa, ma ricordiamoci che ce ne sono 37 milioni in giro. Quindi, mettiamo i numeri ancora nella loro giusta proporzione. Spesso si legge molto di un'Europa a due velocità; voglio ricordare a tutti noi che l'Italia è un Paese a diverse velocità, perché c'è il Nord e c'è il Sud, ci sono le grandi città e c'è la provincia, ci sono, diciamo, diverse segmentazioni e, secondo me, dovranno coabitare per parecchi, parecchi decenni. E' ancora il Paese con 4 milioni di vetture in circolazione e senza copertura assicurativa, con un milione e mezzo di vetture Euro 0. Quindi, ci saranno anche le auto connesse a Singapore, ma, prima di portare il livello di tutto il Paese a quelle aspettative, secondo me, ce n'è di strada da fare.

Ricordiamoci che "the italian way" ci rende diversi su tutto; qualunque cosa che venga importata dall'Estero, da noi poi trova un suo modo, diciamo, di essere interpretata. L'auto autonoma andrà ad una velocità predeterminata e anche in Italia seguirà il suo corso.

Gli aspetti assicurativi sul fronte frodi e furti ci ricordano che l'inseguimento tra guardie e ladri è vecchio quanto l'umanità e proseguirà con la tecnologia, perché ci sono dei sistemi per il rischio furto che 5 anni fa erano efficaci al 97% e oggi sono scesi al 20%, come tasso di recupero dei veicoli rubati. Qualcosa mi dice che i ladri sono, non dico avanti a noi, ma sicuramente in moto perpetuo.

Dunque, per concludere adottiamo un approccio "win-win" o di filiera collaborativa: parliamoci, troviamo soluzioni che siano effettivamente di reciproca soddisfazione tra noleggiatori, broker e compagnie. Chiudo con qualcosa che è poco più di una provocazione e poco meno di una proposta. Una RC-Auto "driver centrica", cioè non legata alla targa del veicolo, ma alla persona. Se io, oggi, ho una macchina mia in garage, poi salgo su una macchina a noleggio per una settimana, poi prendo un *car sharing* per mezz'ora, quelle sono tre vetture con tre polizze diverse, ma lo stile di guida è il mio. Capisco che è difficile, ma dovremo andare in quella direzione. In America è già così. La polizza assicurativa è "attaccata" alla persona e potremmo farlo anche noi.

Convegni

Andrea Cabrini

Grazie, Andrea Cardinali! Veramente grazie per i numerosi spunti che ci ha fornito. Non so come i broker in sala considerino l'opzione di diventare noleggiatori a loro volta, ma i modelli di business devono cambiare e senz'altro è necessario adeguarsi. Tantissimi stimoli questa mattina. Per tirare rapidamente le somme, perché siamo andati anche leggermente lunghi, la parola al presidente, Luca Franzì de Luca.

Luca Franzì de Luca

Immagino che non sia il solo ad essere confuso dalla mole di informazioni che stamattina abbiamo ricevuto. Ringrazio, naturalmente, tutti i relatori che hanno contribuito in maniera significativa a farci comprendere in maniera ancora più puntuale quale siano le grandissime opportunità per noi broker. Siamo in un mondo in rapidissima evolu-

zione: il futuro è già presente e, in taluni casi, è passato e i rischi cambiano con la velocità della luce. Ogni giorno ci svegliamo e ci rendiamo conto che ci sono dei nuovi rischi all'orizzonte e questa, secondo me, più che essere una sfida, è una grande opportunità per noi che siamo, in sintesi, i veri e propri consulenti del rischio.

Siamo coloro che mutuano, soprattutto a livello di associazione, a livello di Aiba, tantissime esperienze in settori diversi e, certamente, mettere queste esperienze a sistema, insieme a quelle degli altri attori del mercato - lo ribadiva stamani anche la presidente Farina - è sicuramente una grandissima opportunità affinché il sistema continui ad evolversi e riesca a gestire rischi sempre più sofisticati.

Grazie mille a tutti! Buona giornata!

Le slide delle relazioni sono disponibili sul sito istituzionale Aiba (www.aiba.it), sezione eventi.

