

“Bancassurance: il punto di vista del supervisore”

Corrado Baldinelli
IVASS

Forum Bancassicurazione 2015
Roma - Palazzo Altieri - 8 ottobre 2015

1. Potenzialità della *bancassurance* ⁽¹⁾

Il modello distributivo della *bancassurance* poggia, tipicamente, su una relazione d'affari tra una banca e una compagnia d'assicurazione; comporta la ricerca di sinergie reciproche mediante l'ampliamento della platea dei clienti e il contenimento dei costi legati alla distribuzione, diretta e indiretta. Il modello, per analogia, può essere esteso anche ad altri soggetti che svolgono attività di tipo bancario quali, ad esempio, gli intermediari finanziari.

La relazione tra una banca e una compagnia si radica talora su un rapporto proprietario, non necessariamente di controllo; il rilievo ai fini dell'assorbimento patrimoniale delle partecipazioni detenute da banche in compagnie di assicurazione si è nel tempo accresciuto a seguito dell'evoluzione normativa.

Accordi di *bancassurance* producono in genere opportunità e reddito per ambedue i *partner*. Le banche possono introitare ricavi aggiuntivi dalla vendita di prodotti assicurativi; le compagnie espandere la penetrazione ampliando i propri canali di vendita. La stabilità della relazione dipende dal livello di coordinamento strategico che le parti riescono a conseguire e dall'equilibrio nei rapporti distributivi e nella condivisione di informazioni sulla clientela.

Questo intreccio di relazioni comporta costi di impianto legati alla creazione delle condizioni affinché la vendita di prodotti assicurativi allo sportello avvenga nel rispetto della normativa di settore e con i necessari presidi per la tutela del cliente. Un ambito di rilievo è rivestito dai processi di formazione degli addetti al punto vendita e all'attività di consulenza; investimenti in questo ambito agevolano l'efficacia della strategia di collocamento attenuando, nel contempo, i rischi reputazionali riconducibili a una limitata conoscenza tecnica da parte della rete.

Le polizze vita sono oggi pienamente integrate nel pacchetto prodotti offerto da una banca. Il canale degli sportelli bancari e postali colloca oltre il 60% della produzione nel ramo vita. Il ramo I continua a rivestire un ruolo centrale, in valore assoluto e come tassi di crescita; risponde al bisogno di sicurezza dei clienti, anche se la rinuncia in termini di potenzialità di rendimento può risultare significativa data la persistenza di tassi d'interesse particolarmente bassi.

¹ Il lavoro riflette le opinioni dell'Autore e non impegna l'Istituzione di appartenenza.

Hanno così trovato spazio le polizze *unit linked* e quelle multiramo; rappresentano una soluzione per il cliente se riescono a individuare il giusto equilibrio tra rischio e rendimento; richiedono servizi post vendita a elevato valore aggiunto, un *advisory* attento e continuativo. L'assenza di una garanzia determina per le imprese un minore assorbimento di capitale secondo le regole di *Solvency II*.

Lo sviluppo dell'attività di *bancassurance* richiede che banche e compagnie investano nell'educazione finanziaria della clientela: è infatti necessaria una maggiore conoscenza delle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti, accanto a un'elevata attenzione da parte dei venditori alle esigenze della clientela.

Gli sportelli bancari e postali collocano invece solo il 4% della produzione nei rami danni; il dato è in graduale crescita negli ultimi anni. Questo canale si sta via via aprendo a offrire vari prodotti, dalla RCA a quelli riguardanti l'ambito della salute, nonché a quelli con spiccati connotati di protezione. Se prima i prodotti legati alla *protection* erano venduti in prevalenza in abbinamento all'erogazione dei mutui, oggi essi sono offerti anche come prodotti a se stanti, avuto riguardo alle esigenze di complessiva protezione non solo della famiglia, ma anche di clienti professionali e di imprese di piccola e media dimensione.

Tra i vantaggi della *bancassurance* vi dovrebbe essere la maggiore convenienza per il cliente, a motivo di una gestione semplificata del prodotto e di un canale di vendita più economico di altri. Trattandosi infatti di una rete fatta in prevalenza da venditori/dipendenti, la remunerazione comunque necessaria a copertura dei costi marginali della distribuzione del prodotto non dovrebbe raggiungere i costi di altri canali. Purtroppo le evidenze di vigilanza rinvenute in sede di analisi dei costi indicano provvigioni tuttora troppo elevate su talune polizze vendute in abbinamento a mutui e prestiti.

Un'efficace protezione degli utenti dei servizi bancari e assicurativi richiede che, oltre alla trasparenza delle informazioni e alla correttezza dei comportamenti degli operatori, sia verificato dalle Autorità di controllo se i prodotti e i servizi offerti sono appropriati e se il loro prezzo è "*fair*".

Livelli dei prezzi che non rispecchiano la natura economica delle attività e dei processi sottostanti o che non sono coerenti con la qualità del prodotto o del servizio reso alla

clientela, oltre a penalizzare i consumatori, possono esporre assicurazioni e banche a rischi reputazionali con connessi riverberi di carattere economico.

Per evitare ciò, è dunque opportuno che le imprese di assicurazione, senza affidarsi passivamente alla rete di vendita della banca, si interrogino sui caricamenti applicati in sede di distribuzione delle polizze, tenendo conto dell'effettivo contenuto economico dell'attività svolta e della qualità del servizio effettivamente reso.

Impatto rilevante è dato dalle politiche di remunerazione della banca collocatrice e della compagnia che costruisce il prodotto: gli incentivi che ne conseguono non devono confliggere con gli interessi degli assicurati.

Nel settore della *bancassurance*, inconvenienti potrebbero derivare anche da carenze nei presidi di sicurezza nella gestione dei dati: pur operando in sinergia, vanno preservati solidi requisiti organizzativi sia nelle compagnie che nelle banche, onde evitare improprie o inconsapevoli commistioni dei reciproci database.

Un profilo di particolare rilevanza è la generale diffusione dell'informatizzazione dei processi. Ne può beneficiare lo sviluppo della *bancassurance*, attraverso un arricchimento delle tecniche di offerta al cliente, una maggiore efficienza delle fasi di lavorazione, un innalzamento del grado di soddisfazione del servizio prestato.

Si può sostenere che gli accordi di *bancassurance* potrebbero presentare, sul piano teorico, i tratti tipici delle operazioni *win-win*. Tutti possono ritrarne benefici: la banca, la compagnia, la clientela; quest'ultima, purché la vendita del prodotto assicurativo presso il canale bancario avvenga secondo canoni di correttezza sostanziale.

2. I profili di tutela del cliente

Il complessivo quadro delle regole e l'esigenza di un'efficiente allocazione delle risorse impongono di tutelare l'utente meno avveduto sanando, mediante l'adozione di corrette modalità di offerta, le inevitabili asimmetrie informative, così da favorire l'acquisto consapevole da parte del consumatore.

In questo ambito molto si è fatto; ma si può fare di più e meglio.

Serve uno stretto coordinamento tra le autorità coinvolte. Un esempio è stato offerto dalla recente iniziativa IVASS – Banca d'Italia che ha portato all'emanazione di una lettera al mercato sulla tematica delle polizze legate ai prodotti di credito (PPI – *Payment Protection Insurance*); il documento è stato firmato il 26 agosto scorso dal Governatore della Banca d'Italia e dal Presidente dell'IVASS.

Gli elementi di novità contenuti nella lettera al mercato sono rappresentati da un lato dal congiunto pronunciamento di due Autorità; dall'altro dalla proficua fase di confronto preventivo che le stesse Autorità hanno svolto con l'industria assicurativa e bancaria, con le associazioni dei consumatori. Si è anche fatto tesoro dell'importante lavoro di autodisciplina in materia di PPI avviato dalle associazioni di categoria e condiviso con le associazioni dei consumatori. Quello dell'autoregolamentazione è, a mio avviso, uno strumento importante, da valorizzare opportunamente nel nostro paese.

Le linee di condotta richieste a compagnie e banche prendono spunto dalla concreta attività di vigilanza, cartolare e ispettiva, svolta dall'IVASS e dalla Banca d'Italia nell'ambito delle rispettive competenze.

Permangono in taluni operatori aspetti problematici nell'offerta di questo genere di polizze: contratti assicurativi caratterizzati da esclusioni, limitazioni e carenze che riducono la portata delle garanzie; modalità di offerta non sempre improntate a canoni di trasparenza e correttezza; costi in diversi casi eccessivi e poco giustificati.

La lettera al mercato richiama profili critici che emergono nell'attività di talune compagnie, relativamente al disegno dei prodotti; al mancato o tardivo rimborso dei premi non goduti in caso di estinzione anticipata del finanziamento; alla carente verifica *ex ante* dei requisiti di assicurabilità che può determinare il pagamento da parte del cliente di premi senza una corrispondente copertura.

La lettera prosegue ricordando che i soggetti collocatori non sempre svolgono le verifiche di adeguatezza in fase precontrattuale, con la conseguenza che talora le polizze sono vendute a soggetti non assicurabili in quanto privi dei requisiti previsti dalle condizioni per beneficiare della copertura venduta. I profili di inassicurabilità non sempre sono eccepiti dall'impresa

assicurativa in fase assuntiva, ma solo al momento del sinistro, dando luogo al rifiuto della prestazione.

Profili di attenzione riguardano infine i processi distributivi da parte di talune banche che abbinano sistematicamente all'erogazione del prestito la sottoscrizione di una polizza di assicurazione.

Il conseguimento dei benefici derivanti dalla stipula di polizze a copertura dei rischi di mancato rimborso dei finanziamenti presuppone che le caratteristiche delle garanzie rispondano alle reali esigenze di copertura dei rischi e che la distribuzione dei prodotti sia improntata a canoni di correttezza sostanziale.

La stretta collaborazione tra IVASS e Banca d'Italia è volta a superare le criticità esistenti; è stata avviata un'apposita indagine sui costi delle PPI. Compagnie e banche sono impegnate nell'attività di revisione delle loro *policies*. Le autorità si attendono che si addivenga a un innalzamento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela.

3. Il dibattito comunitario – il ricorso alle reti

3.1. L'evoluzione normativa in ambito comunitario registra alcune novità: tra queste, l'adozione del regolamento sui PRIPS (*Packaged Retail and Insurance-based Investment Products*) e la direttiva sull'intermediazione assicurativa (IDD - *Insurance Distribution Directive*). Entrambe le norme non mancheranno di avere impatto sulla *bancassurance*, con particolare riferimento ai prodotti a contenuto finanziario (IBIPs - *Insurance Based Investment Products*), distribuiti ampiamente attraverso il canale bancario.

La tendenza è anche in tal caso verso una più accentuata tutela del cliente mediante una maggiore trasparenza e un'accresciuta attenzione alla condotta degli intermediari. Le nuove discipline comunitarie richiedono una convergenza di imprese, banche, reti di distribuzione, delle stesse autorità in direzione di un servizio al cliente che superi i tratti di opacità e le pratiche di *misselling* che ancora connotano il collocamento da parte di alcuni operatori.

Nel mercato sono presenti scelte diverse quanto ai profili distributivi. Compagnie e banche si orientano sempre più verso la multicanalità, accrescendo la diversificazione della catena

distributiva: reti di agenti e broker, accanto al canale tradizionale bancario, con un diffuso ricorso alle nuove tecnologie e applicazioni informatiche. I prodotti di *bancassurance* si sono tradizionalmente appoggiati sugli sportelli bancari; l'evoluzione del mercato apre alla competizione di altri canali.

Alcuni prodotti di credito vedono coesistere l'attività di assicurazioni e di banche; sono veicolati in modo diffuso da reti di agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi.

Un prodotto su cui intendo spendere alcune considerazioni è la cessione del quinto, strumento che – se ben venduto – risponde a un fabbisogno sociale importante, in quanto assiste uno spaccato di clientela fragile che trova in questa forma di credito un sostegno alle proprie esigenze finanziarie, di pronta erogazione, di immediato utilizzo. Tutto ciò purché il prodotto sia offerto correttamente, avendo riguardo non solo al formale rispetto delle diverse norme in materia di tasso massimo, di termini minimi di rinnovo delle operazioni, di offerta abbinata ad altre forme creditizie contigue. Anche quando il collocamento avviene attraverso reti distributive terze, occorre evitare di indirizzare i clienti verso prodotti incoerenti con le loro caratteristiche economico-finanziarie, ovvero offerti a condizioni, nel loro complesso, penalizzanti.

Ferme restando tali imprescindibili cautele, la cessione del quinto – seppure con alcuni aggiornamenti della relativa disciplina, risalente agli anni '50 - potrebbe essere definita un piccolo prodotto italiano da esportazione, uno strumento in grado di soddisfare esigenze importanti per una certa tipologia di prenditori, grazie a forme di garanzia e di tutela sancite per legge.

Purtroppo, dietro questa interessante forma di credito – accanto a operatori professionali e attenti alle esigenze del cliente – se ne celano ancora altri che si approfittano dello stato di necessità in cui versano molti prenditori, praticando condizioni eccessive e ponendo in essere prassi anomale o ai limiti della legge.

Un secondo prodotto cui vorrei far cenno è l'emissione di garanzie finanziarie nei confronti del pubblico, consentita alle compagnie di assicurazione, alle banche e, a determinate condizioni, alle società finanziarie. Si tratta di un mercato alimentato anche dalle numerose norme che richiedono la presentazione, ad esempio nel settore degli appalti, di una garanzia a tutela delle obbligazioni assunte nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Domanda dei richiedenti e offerta da parte di banche, società finanziarie abilitate e compagnie di assicurazione continuano purtroppo a non incontrarsi fluidamente, lasciando spazio a operatori abusivi o di scarsa reputazione che – quantunque ai margini del mercato - sovente non mancano di riaffacciarsi, magari operando dall'estero, sotto vesti solo apparentemente nuove. Ne può risentire il buon esito di diversi progetti e realizzazioni assistiti da finanza pubblica.

L'impegno congiunto di IVASS e Banca d'Italia è teso a restituire a questo genere di prodotti l'essenza della loro funzione sociale, esigendo il rispetto delle norme, correggendo comportamenti non adeguati, richiamando al rispetto di sani canoni di deontologia professionale.

3.2 Nella vendita di prodotti assicurativi e creditizi è coinvolta una pluralità di reti, con vincoli e opportunità non sempre di immediata evidenza. L'industria è interessata ad avere presso ciascun "punto vendita" l'intera gamma dei servizi: bancari, finanziari, assicurativi. Le reti assicurative, ove non si affrettino ad aggiornarsi tecnologicamente e ad arricchire l'offerta, rischiano di risentire in modo significativo della crescente concorrenza degli altri canali, in particolare di quella degli sportelli bancari.

Le discipline delle reti di promotori, agenti, broker e mediatori non sono omogenee e aprono spazi ad arbitraggi normativi. Gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi non possono distribuire prodotti assicurativi se non previa iscrizione nel registro unico degli intermediari tenuto dall'IVASS. Gli agenti assicurativi possono promuovere e collocare liberamente prodotti di credito, ma per concludere i relativi contratti devono iscriversi all'albo degli agenti in attività finanziaria. Analoghe asimmetrie riguardano l'attività dei promotori finanziari.

Carente risulta l'uniforme applicazione delle regole di comportamento e delle tutele per l'utenza, così come il *level playing field* nell'esercizio dei controlli. L'iscrizione in più albi da parte dei medesimi soggetti, mentre non sana completamente le asimmetrie, comporta duplicazioni di adempimenti e di oneri. La complessità del quadro rischia di aumentare con il prossimo recepimento della *Mortgage Credit Directive (2014/17/EU)* che, introducendo una disciplina specifica in materia, riconosce un passaporto europeo per le reti che distribuiscono mutui.

Il controllo su queste reti compete a due micro-autorità (APF per i promotori e OAM per agenti finanziari e mediatori creditizi, peraltro con funzioni non del tutto coincidenti), nonché all'IVASS per l'insieme degli intermediari assicurativi, tra cui agenti e broker. Anche per questi ultimi, il legislatore del 2012 ha previsto la costituzione di un micro-organismo di vigilanza *ad hoc*, cui l'IVASS dovrà cedere le sue attuali funzioni, esercitando un controllo di secondo grado. Nonostante un grande lavoro preparatorio da tempo svolto *sua sponte* dall'IVASS, la nascita di questo organismo – che chiameremo Oria – tarda in modo ingiustificato ad arrivare, mancando la necessaria volontà e una chiara determinazione.

In prospettiva si delineano, dunque, tre micro-autorità autofinanziate chiamate a controllare le reti. Viene spontaneo un quesito, se cioè non possano ipotizzarsi sinergie dalla messa in comune di queste diverse esperienze, considerato che già alla base della catena distributiva è presente una convergenza degli ambiti di intervento. L'ipotesi sfidante potrebbe essere quella di ragionare sulla percorribilità di un'unica micro-authority che assommi le tre competenze e svolga i controlli sul complesso delle reti. Omogeneità tra i settori e campi comuni d'attività non mancano di certo: dalle procedure di selezione, alla formazione, ai molteplici profili di *overlapping* dei prodotti collocati. E' un'ipotesi da approfondire nelle sue variegate implicazioni, soppesando vantaggi e possibili inconvenienti in modo laico e sgombro da pregiudizi, di grande *appeal* in epoca di forte attenzione ai costi.

4. Profili di contiguità tra banche e assicurazioni

Banche e assicurazioni svolgono attività diverse, che presentano aspetti di contiguità e di affinità. Ciò ha particolare rilievo per lo svolgimento dei compiti di regolazione e supervisione.

Dal lato dell'attività svolta, allorché una banca o un'impresa di investimento opera ampiamente in strumenti derivati, diventa labile il confine con la tradizionale attività assicurativa: taluni contratti di opzione non sono poi così dissimili da polizze assicurative. L'attività di rilascio di crediti di firma – tipica delle banche e di alcuni intermediari finanziari – può ben essere sostituita dal rilascio di coperture assicurative. E' recente l'apertura che il legislatore ha voluto introdurre per le compagnie di assicurazione in favore della concessione diretta di crediti, attività tipica delle banche. I testi normativi di riferimento, per banche e assicurazioni, tendono ad avere affinità crescenti. Ampie sinergie, se non sovrapposizioni, si rinvencono, come fin qui descritto, dal lato della distribuzione di taluni prodotti offerti. Non è

inconsueto il travaso di professionalità, anche di spicco, dal mondo bancario a quello assicurativo e viceversa.

Con riferimento alla regolamentazione, il criterio della valutazione al mercato si è diffuso prima e con maggiore intensità nel comparto bancario; quest'ultimo è passato, nell'arco degli ultimi anni, da un regime semplificato di misurazione dei rischi e di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale all'attuale, elaborato regime di Basilea III, recepito in Europa con l'articolato *framework* del CRR e della CRD IV. A novembre dello scorso anno ha avuto luogo la devoluzione dei poteri di vigilanza bancaria a un'unica autorità europea.

Il settore assicurativo si è mosso con maggiore cautela su questo fronte innovativo della regolamentazione. Si è intensamente adoperato, soprattutto negli ultimi anni, per definire un regime condiviso ispirato ai rischi, tradottosi in Europa nell'approvazione della direttiva Solvency II.

Trattasi di un impianto regolamentare di non comune complessità. Il Financial Times di qualche settimana fa (1.9.2015) si soffermava sullo sforzo in capo ai *supervisors* assicurativi europei chiamati in questi mesi a rilasciare la prima approvazione dei modelli interni, attività che comporta – così si esprime l'articolista – dover “*setacciare moli di gigabites di arcani dettagli relativi all'esposizione ai rischi delle compagnie*”.

Il nuovo regime di Solvency II viene a essere introdotto proprio nel momento in cui il comparto bancario si sta interrogando sugli interventi volti a limitare l'eccessiva complessità della regolamentazione, sui correttivi nei riguardi di approcci alla misurazione dei rischi e al calcolo dei requisiti patrimoniali eccessivamente divaricati a causa anche della molteplicità dei modelli interni, del permanere in taluni ambiti di un insufficiente *level playing field* per le residue vischiosità regolamentari e l'applicazione di norme tuttora non pienamente omogenee tra le diverse giurisdizioni.

In altri termini, mentre il regolatore bancario ha avviato una riflessione critica sull'impianto regolamentare prudenziale, quello assicurativo sta per adottarne uno simile, per certi aspetti anche più articolato. Dopo l'entrata in vigore di Solvency II, sarà opportuno aprire una riflessione anche nel mondo assicurativo per capire se la direzione intrapresa non possa essere meglio focalizzata, così da far tesoro di quanto sta avvenendo nel settore bancario e

accrescere, nelle stesse autorità di supervisione, consapevolezza ed efficacia della propria azione di controllo, mitigando i fattori di eccessiva complessità.

I vantaggi di Solvency II in ogni caso saranno importanti per il mondo assicurativo, che senza dubbio presentava ritardi negli assetti organizzativi interni, non immediatamente orientati alla valutazione, quantificazione e controllo dei rischi. Il nuovo impianto regolamentare obbliga a definire approcci gestionali più evoluti e maggiormente attenti all'andamento dei rischi, esigendo un ineludibile rafforzamento delle strutture interne di controllo e della complessiva *governance* aziendale.

Le stesse responsabilità degli organi di vertice delle compagnie assicurative ne risentiranno. Essi sono sollecitati ad adeguare i processi di analisi e le proprie determinazioni, orientandoli verso un più accurato apprezzamento dei rischi e del loro impatto in termini di assorbimento del patrimonio regolamentare. Va sviluppata una piena consapevolezza degli organi aziendali su ciò che "producono" i modelli interni, evitando atti di cieco affidamento alle *black boxes* sviluppate dai quantitativi.

Chiudo richiamando un ultimo ambito di stretta sinergia tra banche e assicurazioni: concerne le Autorità preposte alla regolamentazione e alla supervisione. L'IVASS, nei riguardi della Banca d'Italia, rappresenta un esempio di quanto siano ampie queste sinergie. Convergenza nell'azione, pur nella soggettiva autonomia degli organi di vertice; intensa cooperazione tra le strutture, pur nel mantenimento di una piena separazione di bilancio; aperto confronto e costruttiva ricerca di ambiti di raccordo nell'esercizio delle funzioni di vigilanza, pur nella segmentazione dei rispettivi ordinamenti.

Si tratta di aspetti che hanno profondamente connotato questi tre anni di duro lavoro in IVASS, in stretta cooperazione con la Banca d'Italia. Sono convinto che tale approccio sinergico rafforzi l'efficacia dell'attività di controllo, potenzi la reciproca comprensione di profili affini di operatività, contribuisca alla soluzione di problemi non pienamente risolti in passato anche a motivo di un dialogo poco fluido tra distinti comparti di attività.

Il cammino percorso grazie all'esperienza dell'IVASS può fungere da punto di riferimento per apprezzare in concreto quanto si possa fare di più e di meglio attraverso una stretta cooperazione tra chi è chiamato a svolgere, in ambiti diversi ma contigui, attività di supervisione e di controllo al servizio degli interessi del Paese.