



Bancassurance Leaders Club

Evoluzione dei modelli di partnership tra banche e assicurazioni

Intervento di
Stefano De Polis
Segretario Generale dell'IVASS

Roma, 3 ottobre 2018

Desidero ringraziare gli organizzatori di questo convegno per l'invito a partecipare rivolto all'IVASS. Sono almeno due anni che il tavolo del *Bancassurance Leader Club* si confronta sull'evoluzione dei modelli di collaborazione tra banche e assicurazioni alla luce del principale fattore del cambiamento: la centralità del cliente, che in concreto significa offrire prodotti assicurativi in grado di rispondere appieno alle esigenze di protezione di famiglie e imprese e per tale via generare un reale valore per il cliente (*true value creation*).

Tre sono le linee portanti di questa evoluzione, distinte ma tra loro interconnesse.

In primo luogo l'evoluzione della "domanda" assicurativa, interessata a prodotti in grado di proteggere il risparmio, integrare le prestazioni del *welfare state*, specie nel campo sanitario, dell'assistenza e della previdenza e ad ottenere prestazioni mediante innovative forme di servizio (e non necessariamente mediante indennizzi).

In secondo luogo le nuove opportunità offerte dalla *insurtech*, la tecnologia digitale applicata al *business* assicurativo, che permettono di personalizzare maggiormente i contratti (es. scatola nera) nonché di attivare e gestire coperture e servizi dai nostri *personal device*. Al contempo la rete, cui siamo tutti connessi, pone a compagnie e intermediari un rischio di disintermediazione mediante l'ingresso di competitor digitali in grado di

lanciare prodotti ritagliati su una nuova capacità di comprendere e anticipare le esigenze di singoli e di comunità di utenti.

Infine, con l'entrata in vigore, il 1 ottobre, del nuovo quadro regolamentare introdotto dalla IDD, la Direttiva UE sulla distribuzione assicurativa, si chiude idealmente il cerchio: le norme nel contempo recepiscono e sospingono ulteriormente in avanti le tendenze in atto nel mercato. Il cliente, e le sue necessità di protezione, sono posti al centro dell'attenzione sin dalla fase di ideazione del prodotto assicurativo (POG - Product Oversight Governance), in quella di distribuzione e poi, successivamente, durante tutta la durata del contratto. Le norme richiedono altresì di agire in modo onesto, corretto, professionale; in sintesi le nuove disposizioni richiedono a compagnie e intermediari di collaborare per personalizzare l'offerta, per confezionare "vestiti su misura", nel *best interest* di *cluster* di clientela ben individuata ed omogenea. Un vero cambiamento di mentalità, una rivoluzione per il mondo delle polizze simile a quanto avvenuto già da tempo nel settore dei servizi di investimento sulla spinta delle Direttive Mifid.

A questi trend deve aggiungersi il crescente interesse mostrato di recente dalle banche verso prodotti dei rami danni per famiglie e imprese, in una logica di consulenza a 360° in cui prodotti bancari, finanziari, previdenziali e assicurativi si integrano nella ricerca di frontiere efficienti di investimento e protezione dei clienti.

Più in generale sembra emergere un chiaro interesse delle banche a considerare l'offerta di prodotti assicurativi non più tra le componenti ancillari del *business*, bensì tra quelle *core*.

Ma vediamo qualche numero. La bancassicurazione ha di fatto trainato lo sviluppo del mercato delle polizze vita in Italia come in altri Paesi europei. Da noi il canale bancario/postale raccoglie quasi il 70% dei premi (dato analogo a quello di Francia e Spagna; in Germania, il dato è appena del 18%).

Sta crescendo la quota di mercato del canale bancario-postale nel collocamento dei prodotti danni, per lo più, invero, polizze RCA: dal 2013 ad oggi è passata dal 3,6% al 6,1%, con un incremento del 65%; un valore però ancora modesto se si considera che in Francia e Spagna è più del doppio.

La rotta quasi obbligata sembra essere quella dello sviluppo del *business* assicurativo *protection*, favorito da alcuni fattori: la sua connotazione anticiclica, in quanto poco correlato ai mercati finanziari; gli ampi margini di crescita atteso il notorio livello di sottoassicurazione nel nostro Paese; il sostegno che può venire dal ricorso a innovative forme di servizio e di supporto tecnologico.

La bancassicurazione si è sviluppata nel tempo, sospinta da complementarità nel business e da soddisfacenti margini economici, seguendo diversi modelli in funzione dell'importanza strategica attribuita alla relazione ed alla modalità di ottimizzazione dei profili commerciali, prudenziali ed economico-finanziari.

Tre sono i principali schemi di riferimento:

a) il modello dell'impresa *captive* nel gruppo; è la strada percorsa per lo più dai grandi gruppi. Questo modello ha la leadership in termini di volumi raccolti

nei settori vita e danni dal canale bancario e postale (38 miliardi su base annua a fine 2017), pari a più del 60% del totale;

b) la *joint venture* tra banche e compagnie. Questo modello, che fino a qualche anno fa contendeva allo schema *captive* la quota maggiore di premi vita, a partire dal 2010 registra un andamento flettente ed ora raccoglie circa un quinto del totale (quasi 14 miliardi di premi);

c) il semplice accordo distributivo tra banca e una o più compagnie. A questo schema, che ha una significativa diffusione in termini di numerosità, fa capo la quota di mercato più contenuta (14% circa, equivalente a quasi 9 miliardi) anche se in crescita negli ultimi anni.

Il nuovo contesto è funzionale a rinsaldare e rafforzare la partnership tra banche e assicurazioni indipendentemente dal modello prescelto. Sarà necessario mettere al centro le esigenze di protezione dei sottoscrittori di prodotti assicurativi, di investimento (IBIP) e non, facendo leva sulla approfondita conoscenza della clientela e sulla stabilità della relazione tipica del settore bancario. E' la stessa disciplina della POG che richiede una stretta collaborazione tra compagnie e banche distributrici, sia in fase di ideazione e tipizzazione del prodotto, sia in fase di verifica della sua adeguatezza nel tempo.

Rapporti duraturi e profittevoli si basano sulla fiducia, ciò vale per il settore bancario come per quello assicurativo. Nel mondo assicurativo bisogna essere capaci di promettere ciò che si può mantenere; ma poi bisogna mantenere ciò che si è promesso. Ne vale la relazione con il cliente che nella bancassicurazione ha un'ampiezza assai maggiore. Ciò richiede –

come già accennato - una forte collaborazione tra compagnie e banche distributrici nel disegnare e gestire prodotti adeguati alle esigenze ma anche di ripensare le procedure di vendita e colmare i limiti della cultura delle reti nel valutare le necessità assicurative della clientela, che non sempre possono essere ricondotte o assimilate a quelle finanziarie, specie ora che l'attenzione è posta all'offerta di prodotti dei rami danni.

Adeguati test di *demands & needs* del cliente, forme di consulenza o comunque valutazioni di appropriatezza del prodotto, sono condizioni imprescindibili per procedere alla vendita. Nel contempo vanno attentamente evitate pratiche commerciali opportunistiche più attente al conto economico dei venditori che alla reale utilità e convenienza del prodotto assicurativo per il cliente. Con il recepimento della IDD queste pratiche trovano nuove e più efficaci forme di contrasto, sia davanti all'Autorità giudiziaria sia di fronte al nascente Arbitro delle controversie assicurative, che si affiancherà e si integrerà con l'azione dell'ABF e dell'ACF.

Regole e controlli sulla bancassicurazione

Vorrei dedicare qualche minuto al tema delle regole e della ripartizione delle competenze tra autorità in materia di controlli sul settore della bancassicurazione, materia cui l'industria pone giustamente sempre grande attenzione: nel nostro Paese esse sono e restano oggettivamente complesse e articolate.

Nel corso dei lavori di recepimento nazionale della IDD, l'IVASS ha chiesto con forza regole uniformi a parità di prodotto e una razionalizzazione

del riparto di competenze di vigilanza. Il decreto legislativo n. 68/2018 ha in larga parte soddisfatto queste esigenze apportando le opportune modifiche al CAP e al TUF.

Oggi tutti i prodotti assicurativi, inclusi gli IBIP, ossia i prodotti di investimento assicurativi (tra i quali rientrano anche i contratti dei rami III e V sinora ricondotti tra i prodotti finanziari assicurativi regolati dal TUF), trovano la loro disciplina primaria nel CAP e nei Regolamenti comunitari sulla distribuzione assicurativa. Il legislatore ha inteso semplificare e uniformare quanto più possibile il regime normativo base dei prodotti assicurativi, indipendentemente dal canale di distribuzione (banche, poste, agenti, broker, ecc.), nell'interesse primario del consumatore.

La vigilanza sui documenti precontrattuali (KID) e quella sulla fase di distribuzione degli IBIP collocati dal canale bancario, finanziario e postale erano e restano di competenza della CONSOB; di recente la competenza della Commissione si è estesa anche ai prodotti assicurativi del ramo I, i più diffusi, anch'essi rientranti nella definizione europea di IBIP.

L'IVASS invece vigila sulla fase di ideazione di tutti i prodotti assicurativi (la cd POG del produttore); sulla distribuzione dei prodotti IBIP nei restanti canali di vendita (es. gli agenti); sul collocamento dei prodotti vita diversi dagli IBIP e danni indipendentemente dal canale distributivo e sulla fase c.d. di esecuzione di tutti i contratti, particolarmente importante nel contesto assicurativo, in quanto diretta a determinare e corrispondere, al verificarsi degli eventi assicurati, le prestazioni dovute.

Ricomporre il puzzle delle regole applicabili e dei poteri di intervento per le banche che distribuiscono prodotti IBIP è tuttavia ancora complesso, tanto che il legislatore ha ribadito con le modifiche introdotte a maggio scorso nel CAP e nel TUF la necessità che le due Autorità si consultino prima di emanare i regolamenti attuativi nei rispettivi ambiti di competenza.

CONSOB e IVASS si sono già coordinate per le disposizioni regolamentari IDD di competenza che sono state sottoposte alla pubblica consultazione o già emanate nel corso dell' ultimo trimestre; il lavoro congiunto prosegue, anche mediante un apposito Comitato, per dare agli operatori certezza su regole applicabili e sugli adempimenti richiesti. E' stata avviata anche la stesura del protocollo d'intesa per il coordinamento tra autorità in materia di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi, ora previsto dal nuovo articolo 121-octies del CAP.

La semplificazione, la razionalizzazione e la sinteticità dei documenti informativi precontrattuali degli IBIP sono un primo chiaro risultato di questa fattiva collaborazione tra le due Autorità. Sono in corso contatti per integrare il quadro normativo alla stato definito dal Regolamento delegato europeo direttamente applicabile a livello nazionale. In particolare è previsto che l'IVASS emani – sentita la CONSOB - il regolamento sulla distribuzione IBIP tramite agenti, broker e canale diretto relativamente alla consulenza, al c.d. *inducement* e ad ulteriori, eventuali, disposizioni integrative degli atti delegati. La Commissione potrà fare altrettanto - sentito l'IVASS - con riferimento al collocamento degli IBIP tramite i canali bancario, postale e finanziario. Analogamente, sulla base delle rispettive competenze, intendiamo disciplinare più in dettaglio la POG del produttore e dei distributori

vigilati, contribuendo in tal modo a meglio chiarire le attese e le modalità dei controlli.

L'obiettivo che ci proponiamo è di pervenire - come più volte già affermato dall'Istituto - a regole uniformi, sviluppate tenendo in considerazione per quanto possibile anche l'esperienza della Mifid, cui la stessa IDD idealmente si richiama nel fissare finalità, regole di condotta e modalità di tutela del cliente assicurativo.

* * *

La bancassicurazione si è sviluppata intorno al business dei prodotti vita la cui diffusione tra i risparmiatori è in larga parte ad essa riconducibile. Ora il crescente e consolidato interesse per la distribuzione di prodotti dei rami danni pone su nuove basi la *partnership* tra banche e assicurazioni.

Si impone in generale una più stretta collaborazione non solo nel definire prodotti e relativi *target* di clientela ma anche per sfruttare appieno le potenzialità dell'innovazione tecnologica digitale, nuovo *driver* dello sviluppo.

Sul piano istituzionale è necessaria una stretta cooperazione e coordinamento tra autorità, nel campo della regolamentazione e della vigilanza, ma è anche necessario rafforzare e infittire il dialogo con gli operatori e il mercato. Non mancherà l'impegno su questi obiettivi.