



**Convegno on line Insurance Connect
Sostenibilità e sviluppo per gli intermediari di domani**

TAVOLA ROTONDA

***L'ASSICURAZIONE COME PARTNER PER IL
PAESE: QUALE RUOLO PER GLI
INTERMEDIARI?***

Intervento di Stefano De Polis
Segretario Generale IVASS

Roma, 6 ottobre 2020

Desidero ringraziare gli organizzatori del convegno, ed in particolare la dr.ssa Alaggio, per l'invito a partecipare. Prima di entrare nel tema, lasciatemi ricordare che ieri abbiamo inaugurato il mese dell'educazione assicurativa, tante sono le iniziative che vedono il coinvolgimento attivo degli intermediari assicurativi; abbiamo un obiettivo: rendere più attento, esigente ed utile, in una parola maturo, il ricorso della clientela alla gestione assicurativa dei rischi.

Lo scorso anno abbiamo avuto modo di discutere ampiamente del ruolo centrale dell'intermediario e dell'intermediazione assicurativa in uno scenario "di normalità" in cui le nuove sfide e prospettive venivano da evoluzioni di mercato, norme fortemente innovative (es Direttiva IDD) ma tuttavia ordinarie ed "endogene" per il settore assicurativo.

Oggi lo scenario è più complesso, atteso l'impatto di una crisi esogena e trasversale - economica, sociale, sanitaria - che ha imposto rapidi cambiamenti e ci spinge a ritenere che il *new normal* avrà elementi di discontinuità che il settore deve cogliere prontamente per mantenere e accrescere la insostituibile funzione di rete professionale di prossimità, in grado di proporre soluzioni e offrire risposte ai bisogni assicurativi della clientela.

Durante la fase di *lockdown* l'Ivass ha raccolto quotidianamente le istanze dei consumatori, come anche quelle provenienti dal mercato e dagli intermediari. Ha assunto misure volte da un lato a garantire il necessario funzionamento dei servizi assicurativi, dall'altro ad accompagnare il mercato e gli operatori nelle difficoltà che hanno inevitabilmente incontrato nel rispondere alle domande poste dalla collettività (es. "allentando" termini e scadenze di adempimenti). Ha attivato forme stringenti di monitoraggio sulla stabilità delle imprese, intervenendo dove necessario. L'evolversi della situazione è ancora attentamente seguita poiché l'incertezza - è di tutta evidenza - è ancora molto alta e richiede la massima attenzione.

Nel periodo di *lockdown* le agenzie e i broker hanno svolto un servizio essenziale riconosciuto dalle stesse norme rimanendo un punto di riferimento di servizio per la clientela che non ha avuto solo bisogno di nuove polizze ma soprattutto di consigli e aiuto.

La IDD ha rafforzato la dimensione relazionale tra impresa/distributore da un lato e cliente dall'altro nella quale assume, ancor di più che nel passato, un ruolo di assoluta centralità la fiducia. L'industria assicurativa vive della fiducia che gli assicurati pongono su di essa: questa si basa sulla capacità di offrire soluzioni adeguate alle esigenze del cliente ma soprattutto sul mantenimento nel tempo di comportamenti in linea con le aspettative riposte in fase di sottoscrizione dei prodotti assicurativi.

Le risposte che in tutto il mondo l'industria assicurativa saprà dare di fronte agli impatti della pandemia e della crisi che ne è seguita sono di fondamentale importanza per rinsaldare la fiducia della clientela e affermare la rilevanza del settore negli anni a venire.

La sottoassicurazione, il "vuoto" di assicurazione, è uno spazio da riempire mediante l'offerta *fair* di prodotti che rispondano alle reali esigenze di protezione di famiglie e imprese; può rappresentare – soprattutto nei rami danni non auto - il principale ambito di sviluppo per le compagnie e gli intermediari. Molti operatori innovativi, oltre alle banche, stanno valutando l'ingresso in questo settore. La pandemia ha però chiaramente evidenziato che accanto alla capacità di dare con correttezza e competenza risposte ai bisogni di protezione dei clienti, occorre anche evitare di offrire protezioni solo in aree di comfort per una eccessiva avversione ai rischi.

Anche la distribuzione assicurativa "tradizionale" (agenti e broker) è sollecitata a confrontarsi con questo nuovo contesto. La crescita della concorrenza ridurrà nel tempo i margini di profitto; la risposta può venire da una crescita dei volumi, affiancando alla consolidata presenza nel ramo r.c.a., la vendita di una più vasta gamma di prodotti di protezione, connotati in generale da buoni margini economici. La qualità e l'efficienza distributiva e operativa delle reti sono fondamentali per la crescita e il successo dell'offerta assicurativa. *"Vanno però individuate soluzioni - come ha indicato il Presidente dell'IVASS nelle sue recenti Considerazioni - anche organizzative, per accrescere la capacità operativa e la forza di innovazione degli oltre 33.000 tra agenti e broker, perlopiù micro-imprese il 70 per cento circa delle quali ditte individuali..."*

L'IVASS incoraggia tutte iniziative di razionalizzazione, rafforzamento manageriale e collaborazione operativa tra operatori che hanno preso avvio, spesso sospinte e supportate proprio dalle Associazioni di categoria; siamo pronti e disponibili a confronti sul tema.

La crisi ha indotto una sempre più vasta platea di consumatori ad aumentare la propria propensione all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie digitali; è un dato importante che, come visto, rappresenta un fattore propulsivo per favorire l'innovazione dei prodotti, ma che è anche decisivo per l'ammodernamento dei modelli di business di tutti i soggetti che agiscono nel mercato assicurativo.

La tecnologia è parte importante del nuovo percorso e può consentire, anche nel settore assicurativo, un accesso più veloce e immediato ai prodotti e ai servizi da parte della clientela; è prevedibile che essa si affermi sempre più nelle modalità di acquisto e di relazione con gli utenti. L'industria assicurativa per proseguire la propria attività nella fase di *lockdown* ha dovuto velocemente riorganizzare anche la propria operatività in chiave digitale. Sono stati rivisti i processi di agenzia con l'introduzione di nuovi processi semplificati per supportare l'operatività a distanza sia in fase assuntiva (firma digitale, OTP, emissione polizze infortuni, malattia e TCM senza obbligo di visita medica, nuove modalità di marketing sfruttando anche i canali social) e per il pagamento dei premi da remoto tramite siti e *app* dedicate, sia nella gestione dei sinistri. La pandemia ha indotto anche gli intermediari a sperimentare nuove forme di contatto e relazione con la clientela.

L'utilizzo di tecnologie digitali si è accompagnato anche una crescita dei rischi e delle frodi cibernetiche. L'offerta via internet di false polizze assicurative r.c.a. è una chiara evidenza che c'è sempre il rovescio della medaglia. L'IVASS è caparbiamente impegnata in questa battaglia di contrasto alla criminalità economica. Parte lesa sono i cittadini e i clienti che cadono nei raggiri della truffa; ma parte lesa sono anche gli agenti e broker, quelli veri. A riprova sono le tante segnalazioni di siti irregolari che vengono direttamente dagli intermediari; alcuni più grandi hanno dato avvio a iniziative di sorveglianza della rete e ci segnalano prontamente i casi sospetti. Dal 2017 abbiamo individuato e segnalato alla Guardia di Finanza e alla Magistratura circa 500 siti che vendevano polizze false. Da inizio d'anno già 170. La repressione non basta. Colgo la presenza in questa tavola rotonda dei massimi esponenti di tutte le principali Associazioni di settore per sollecitare iniziative per

rendere possibile alla clientela riconoscere immediatamente i siti regolari; un marchio di qualità e affidabilità che si avvalga di tecnologie di sicurezza, regole e controlli a garanzia della genuinità dell'offerta digitale di agenti e broker.

Vorrei chiudere ripetendo le tre parole chiave di questo intervento: il futuro richiede la crescita del settore, questa passa per l'innovazione ma richiede attenzione costante alla cura del rapporto fiducia con la clientela, oggi, dopo la pandemia, sicuramente più attenta ed esigente.