



Convegno Nazionale AIBA 2019

“Rivoluzione? Evoluzione!

Rivoluzione dei rischi ed evoluzione del mercato assicurativo in un ecosistema in accelerazione, tra cambiamenti climatici, socioeconomici e regolamentari”

Intervento del Segretario Generale dell’Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)

Stefano De Polis

Roma, 27 marzo 2019

Ringrazio l'AIBA non solo per l'invito a partecipare al vostro convegno annuale ma anche per aver posto al centro del dibattito le prospettive strategiche della filiera assicurativa in un contesto economico, sociale, di mercato e tecnologico interessato da profondi cambiamenti di prospettiva. La sfida digitale, poi, è senza precedenti. E' giusto quindi interrogarsi sull'impatto dell'evoluzione in atto per l'attività di brokeraggio assicurativo.

Il mio intervento vuole portare un contributo su alcune dimensioni del cambiamento di contesto – in particolare quella digitale e quella climatica - che coinvolgono in profondità il mercato assicurativo, prestando attenzione al ruolo e al contributo della Vostra professione.

Vorrei però richiamare, senza trattarlo, l'impegno che tutti stiamo mettendo, compagnie, intermediari e autorità, per assicurare un recepimento sostanziale della Direttiva in tema di distribuzione assicurativa. Questa richiede a compagnie e reti di mettere il cliente al centro delle strategie e dell'organizzazione e di gestire con attenzione e responsabilità i potenziali conflitti di interesse. L'agire dei distributori di prodotti assicurativi – che si vuole onesto, corretto, professionale – deve servire al meglio gli interessi della clientela. Con la IDD le modalità di vendita e post-vendita dei prodotti assicurativi sono oggi tanto importanti quanto la qualità degli stessi prodotti collocati. All'obiettivo di dare priorità al cliente si associa pertanto un rischio di condotta che va attentamente gestito.

o o o

Alla fine del 2017 risultavano iscritti al Registro Unico Intermediari 3.894 Broker individuali e 1.670 società di brokeraggio. Operano inoltre in Italia circa 270 società con sede all'estero. Le società hanno dimensioni molto eterogenee. Le differenziazioni in termini di numero di addetti e premi sono molto accentuate anche tra le prime 10 società del settore. Accanto ad alcune imprese di brokeraggio che hanno dimensioni simili a compagnie assicurative di medie dimensioni, operano molti operatori di piccolissime dimensioni con una forte connotazione territoriale.

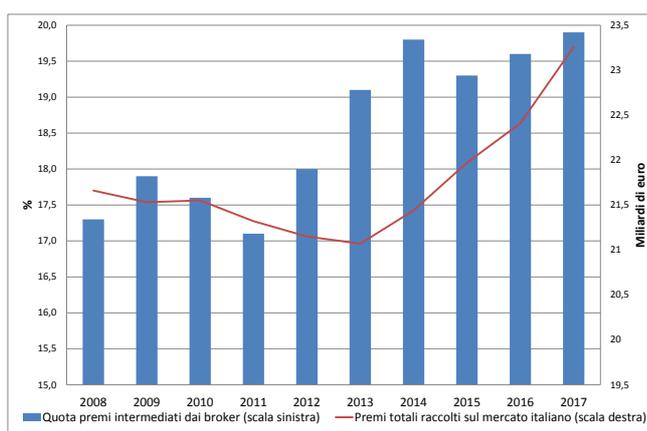
Nel 2017 i *broker* hanno intermediato l'1,6% dei premi del vita e il 13,8% di quelli del danni raccolti presso la clientela italiana, per un totale di 6,8 miliardi di premi (+38% rispetto al 2008). Tre quarti di questi premi sono relativi a prodotti dei rami danni, in larga maggioranza nei rami diversi dalla r.c. auto. Seppur modesta, la quota dei premi vita nel volume di premi dei *broker* è stata in crescita negli ultimi 10 anni (25% nel 2017, contro 15% nel 2008) ¹.

È forte la propensione a collocare prodotti di imprese dell'Unione Europea operanti in Italia in regime di stabilimento, che a fine 2017 rappresentavano oltre il 40% dei premi intermediati dai *broker*, sia nel danni sia nel vita.

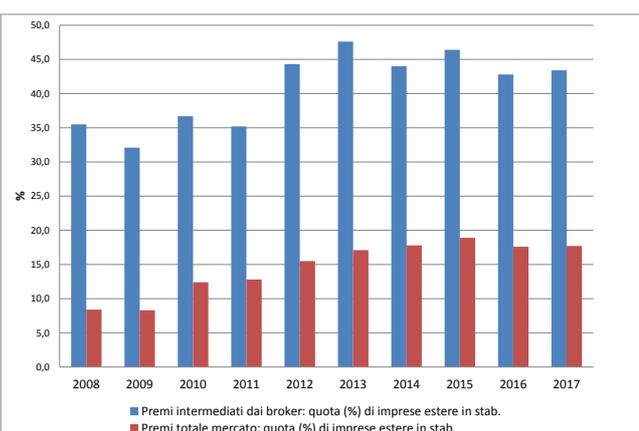
La spiccata vocazione ad essere presenti nei mercati internazionali assegna ai *broker* un ruolo importante a favore delle imprese, anche pubbliche, di ogni dimensione e complessità, che richiedono un servizio altamente professionale e ritagliato sulle loro specifiche caratteristiche di business, organizzative e regolamentari; richiede al contempo attenta e responsabile selezione delle *partnership* affinché siano soddisfatte le attese di qualità e affidabilità del servizio.

Rami danni non r.c. auto, 2008-2017

Contributo dell'intermediazione dei *broker* per il totale del mercato italiano



Quota dei premi di imprese UE in stabilimento per i *broker* e per il totale del mercato italiano



Fonte: IVASS.

¹ Questi dati scontano la tradizionale sottostima derivante dagli affari intermediati dai *broker* ma canalizzati attraverso le agenzie.

Assicurazione digitale e *big data*

La digitalizzazione e la connessa dematerializzazione del *business* assicurativo, unitamente a una crescita esponenziale delle informazioni su clienti e rischi, estratte e prodotte con l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale, dalla enorme mole di *big data* disponibili, stanno modificando il tradizionale modo di fare assicurazione. Si creano nuove opportunità di mercato, ad esempio, con l'offerta di coperture assicurative in modalità *push* direttamente sui dispositivi portatili (cellulare, *tablet*) del cliente; con l'accesso a piattaforme digitali e a *robo-advisory* per confezionare pacchetti assicurativi su misura, anche complessi; con innovative modalità assistenza post vendita. In alcuni rami, i nuovi prodotti dovranno tenere conto della tendenza a passare dal possesso all'uso del bene assicurato.

I dispositivi automatici di rilevazione e trasmissione dati si diffondono soprattutto nelle assicurazioni r.c. auto, salute e altri rami danni anche con il ricorso a polizze parametriche. La *black box* sull'auto, presente in un quinto delle autovetture ad uso privato in Italia, comporta la possibilità di tariffe personalizzate in base allo stile di guida. I *wearable devices* combinati con polizze salute consentono di monitorare i parametri fisiologici e lo stile di vita dell'assicurato.

L'associazione tra dati tradizionali e nuove fonti di informazione (tra cui anche le valutazioni sul merito di credito e sulle abitudini di acquisto/pagamento dell'assicurato o i *social network*, quindi dati non tipicamente 'assicurativi') stanno cambiando il modo di tariffare il rischio e di quantificare le riserve, come rilevato da una recente indagine EIOPA.

Sempre l'EIOPA considera la regolamentazione nel settore assicurativo a livello europeo e nazionale sostanzialmente adeguata a supportare l'innovazione e non oberata da barriere che impediscano la diffusione delle nuove tecnologie. Peraltro, si tratta di una valutazione in continuo divenire, da aggiornare in presenza di soluzioni innovative. Anche in questa occasione intendo ribadire la piena disponibilità dell'IVASS ad un aperto dialogo su questi temi con tutti gli operatori del mondo assicurativo.

La *Insurtech* è foriera di cambiamenti rilevanti nell'intermediazione assicurativa, riducendo le attività a minore valore aggiunto, individuando nuovi canali di relazione con la

clientela, nuove professionalità e set informativi e portando la competizione ad esprimersi in termini di qualità del prodotto, di qualità del servizio, di prezzo e di esperienza di acquisto.

Si va diffondendo l'offerta di intermediazione assicurativa tramite piattaforme, accessibili alle imprese assicurative e ai broker o anche direttamente da parte dei clienti. Si creano opportunità di *business* per i *broker* nel comporre pacchetti assicurativi ottimizzati sulla base del profilo di rischio dei clienti. Ci sono segnali in questa direzione, con broker internazionali che acquisiscono partecipazioni in piattaforme di *instant insurance*, anche supportate dalla *block-chain technology*.

Nel mercato americano si osservano sinergie tra *broker* e *start-up* informatiche specializzate nella gestione di *big data* geolocalizzati. Queste informazioni consentono ad esempio di valutare il rischio naturale o di incendio delle unità abitative, rendendo possibile un premio assicurativo non gravato da onerose perizie dirette sull'immobile. L'evoluzione digitale consente l'ingresso di nuovi soggetti nell'intermediazione assicurativa, tra cui *start-up* che utilizzano combinazioni di tecnologie innovative, in alcuni casi interessate ad operare come *broker* in particolari settori di mercato e a collaborare con altri operatori, gestendone il *front* e il *back-end* operativo.

La disponibilità di dati personali da un numero crescente di *provider* richiede di innalzare l'attenzione per la tutela della *privacy* del cliente ma anche più elevati livelli di sicurezza informatica.

Aspetti assicurativi del *cyber-risk*

Tra le aziende di ogni settore cresce la preoccupazione per le minacce a cui possono essere esposti i sistemi informatici, sempre più complessi, interconnessi e che gestiscono masse crescenti di dati anche riservati. Già a fine 2016 un'indagine condotta dalla Banca d'Italia rilevava che almeno un terzo delle imprese non finanziarie con almeno 20 addetti segnalavano di aver subito un danno derivante da attacchi informatici.

Le tecnologie digitali portano nuovi rischi, tra i quali quello *cyber*, legato ad azioni – e quindi non solo a malfunzionamenti, errori o eccessiva complessità – che sfruttano le

vulnerabilità dell'*information and communication technology* (ICT), per interromperne l'operatività, con il fine di ottenere un indebito accesso ai dati, di comprometterne l'integrità o l'utilizzo. La linea di difesa non richiede solo di valutare e gestire il rischio di una compromissione dei sistemi ICT ma soprattutto di rafforzare la resilienza ad azioni ostili esterne, sovente altamente sofisticate, e limitare – anche con coperture assicurative - il danno che queste possono arrecare.

I costi di attacchi *cyber* possono essere ingenti. Una spesa immediata è quella per il ripristino dei sistemi informatici danneggiati. Altri costi possono manifestarsi nel lungo periodo, tra cui il danno reputazionale. Uno studio USA ha stimato pari a 58 centesimi di euro il danno medio della perdita per ogni *record* di informazione.

È quindi prevedibile un forte interesse per coperture *cyber*, con un mercato globale stimato nel 2018 da *MunichRe* nell'ordine 4 miliardi di premi annui. Al momento, tali coperture sono allo stato embrionale in Italia e poco diffuse in Europa, per la limitata consapevolezza del rischio da parte delle imprese, specie di piccola e media dimensione, e per le difficoltà di gestione da parte delle compagnie di assicurazione.

Una rilevazione condotta da IVASS sulle maggiori imprese italiane ha individuato tre tipologie di contratti di *cyber insurance* dedicati a: clientela *retail* (circa 2.000 contratti con importo assicurato medio pari a 300 euro, con un massimo di 150.000 euro); *small business* (circa 5.000 contratti con importo assicurato medio pari a 30.000 euro, con un massimo di 250.000 euro); *large corporate* (meno di 50 contratti con importo assicurato medio tra 3 e 20 milioni di euro, con un massimo di 50 milioni di euro).

Le potenzialità di crescita di questo settore sono evidenti; le imprese in Italia sono in tutto 4,3 milioni, di cui 3.600 con oltre 250 addetti, 22.000 tra 50-249 addetti, 182.000 tra 10-49 addetti, 4,1 milioni con meno di 10 addetti.

Tra gli aspetti più critici per i potenziali assicurati e per le compagnie si possono rilevare:

- la scarsa chiarezza dei contratti attualmente sul mercato e in particolare delle clausole risarcitorie, con condizioni di rimborso generiche e non sempre rappresentative dell'ampio spettro di rischi da coprire; è importante la esplicita

declinazione delle clausole di esclusione dai risarcimenti evitando potenziale contenzioso tra compagnia e assicurato;

- la difficoltà di tariffare correttamente il rischio, variabile in base alla complessità del sistema informatico aziendale e al livello dei sistemi di mitigazione e di sicurezza; su questa tipologia di rischio non sono ancora disponibili serie storiche estese e comparabili tra i vari *data provider*; peraltro, le tipologie di attacco e i danni rilevati in passato possono non essere rappresentativi della situazione attuale;
- la velocità di diffusione degli attacchi informatici, che può causare danni estesi e fortemente correlati nel portafoglio rischi di una compagnia (cd. rischio di “accumulazione” in cui un *bug* in un *software* applicativo diffuso può rendere vulnerabili allo stesso tempo molti assicurati di una compagnia, che si troverebbe a risarcire danni nel complesso considerevoli in un breve arco di tempo anche in caso di contratti a copertura limitata); tale caratteristica rende poco utilizzabili i tradizionali modelli di valutazione del rischio, basati su ipotesi di indipendenza dei sinistri in portafoglio. Una conseguenza è la difficoltà di ottenere adeguate coperture riassicurative.

Le criticità segnalate sul lato dell’offerta e della domanda aprono opportunità per i *broker*, che hanno un ruolo rilevante per migliorare la percezione e l’accertamento dei rischi *cyber* da parte delle imprese, stimarne l’impatto e assisterle nella ricerca di coperture assicurative soddisfacenti. Sono però necessarie competenze specialistiche e un proficuo dialogo con le imprese assicurative per individuare soluzioni adeguate.

Alcuni *broker*, in particolare di dimensione medio-grande, già coniugano competenze assicurative ed *expertise* informatiche. Altri intermediari possono valutare se investire per acquisire le necessarie professionalità tecnologiche, anche mediante accordi e collaborazioni con operatori specializzati, al fine di offrire servizi aggiuntivi, in particolare alle piccole e medie imprese, struttura portante del nostro sistema economico.

Va sviluppato il dialogo con le strutture IT delle imprese clienti per individuare i rischi realmente assicurabili e modulare il contratto assicurativo, definendo attentamente le clausole. Il *broker* potrà anche contribuire alla individuazione dei servizi accessori erogati dalle imprese di assicurazione (ad es. assistenza al *recovery*) e seguire l’evoluzione

dell'esposizione ad incidenti *cyber* al fine di proporre una rimodulazione nel continuo delle coperture.

L'impatto dei cambiamenti climatici sull'offerta assicurativa

I cambiamenti del clima - ormai del tutto evidenti anche nel nostro paese - amplificano la frequenza e la portata catastrofica di eventi naturali estremi come alluvioni, tempeste e inondazioni, rendendo sempre più necessarie forme di integrazione dell'intervento pubblico. Il problema è su scala mondiale, al pari del c.d. *protection gap*: esiste infatti per molti rischi un *protection gap* dovuto alla carenza di strumenti assicurativi, che sembra destinato a crescere per i rischi naturali².

Guardando alla situazione italiana, la protezione assicurativa contro i rischi naturali influenzati dal cambiamento climatico è carente, portato di una generale sotto-assicurazione nei rami danni. Meno del 2% delle abitazioni italiane hanno una protezione per il rischio da alluvione, come emerge da un'indagine condotta dall'IVASS agli inizi del 2017. La situazione è migliore per quanto riguarda la protezione degli impianti industriali, anche se è ancora distante dai livelli di diffusione dei maggiori paesi europei. Contribuisce a spiegare questo divario la ridotta dimensione media delle imprese italiane.

L'elevata esposizione del nostro paese ai rischi naturali rende opportuna una riflessione sulla possibilità di rafforzate forme di collaborazione tra pubblico e privato, mutuando soluzioni ampiamente utilizzate in altri paesi europei ed extra europei. La prospettiva deve essere globale, guardare a famiglie e imprese, e tenere in considerazione il complesso dei rischi naturali, compreso quello sismico, molto intenso nel nostro paese.

Anche in questo ambito il ruolo dei *broker* è importante. Gli operatori maggiori possono acquisire il *know-how* dei modelli di simulazione delle catastrofi naturali per assistere le imprese nella valutazione della esposizione dei loro beni a questo tipo di

² Il fenomeno è così rilevante e pervasivo che non interessa solo l'adeguamento delle coperture assicurative ma anche le scelte di investimento delle compagnie. L'IVASS, analogamente agli altri regolatori dei paesi della Unione Europea, potenzierà le azioni tese a verificare che i sistemi di *governance*, di gestione dei rischi e di monitoraggio degli investimenti delle imprese siano attenti alla corretta valutazione del rischio climatico, di cui va assicurata piena *disclosure* al mercato e agli assicurati.

rischi. In alcuni mercati esteri si sono diffuse *partnership* che aggregano *broker* individuali a grandi realtà dotate di forti competenze su rischi specifici, come quelli naturali e ambientali.

Gli interlocutori privilegiati dei *broker* in questa attività saranno i *risk manager* delle imprese, ove questa figura è presente, mentre nei confronti delle imprese di piccole dimensioni il successo del *broker* si misurerà con la sua capacità di proporsi come consulente della direzione aziendale per la gestione dei rischi da cambiamento climatico.

La tutela dei beni pubblici, in particolare quelli di elevato valore artistico e culturale, può rappresentare un'ulteriore mercato da coprire. La pubblica amministrazione, pur nei limiti imposti dai vincoli di finanza pubblica, è sempre più attenta a cercare soluzioni a tutela sia di *asset* culturali che possono generare redditi per le comunità di riferimento sia dell'edilizia pubblica (ospedali, scuole, uffici pubblici).

Conclusioni

Agire su incarico del cliente richiede, in termini di competenze e connotazioni d'impresa, attenzione ai cambiamenti in atto, una cultura dei rischi costantemente aggiornata, una formazione continua.

La cifra comune di queste riflessioni porta a individuare chiaramente nella professionalità e nella ricerca di appropriate reti di collaborazione e alleanze, anche tecnologiche, la risposta alle sfide che abbiamo davanti.

Minacce e opportunità tendono ovviamente a differenziarsi nell'ambito di una categoria professionale con operatori tra loro molto diversi per dimensione e complessità. Il rischio di disintermediazione può avere diverse origini: la tecnologia, la mancata capacità di misurare i rischi con nuovi strumenti e di offrire efficaci soluzioni ai clienti, l'emergere di nuovi concorrenti, specie nel segmento delle imprese.

Spetterà ad ogni intermediario, anche in considerazione delle proprie connotazioni, definire obiettivi e strategie di presenza nel mercato prescelto. Ciò che in ogni caso è necessario, nell'interesse del sistema economico, è che i *broker* mantengano



anche nel nuovo contesto la capacità di essere un solido e affidabile ponte tra gli assicurati, *in primis* le imprese di ogni dimensione e complessità, e le compagnie, contribuendo con la propria professionalità a definire strategie di mitigazione e copertura dei rischi mediante polizze ritagliate sulle esigenze dei clienti.

L'IVASS non farà mancare la propria attenzione all'evoluzione del comparto.