



L'evoluzione della protezione in banca

Paolo Delprato
Banca Mps

L'offerta di prodotti di protezione in banca non è più da tempo una novità. Ma è necessario prevedere i nuovi bisogni dei clienti e continuare a innovare, con un occhio alle nuove tecnologie e alle esigenze delle piccole imprese. Tutto ciò valorizzando la possibilità, tipica delle banche, di assistere i propri clienti a 360 gradi.

Negli ultimi anni il mercato bancassicurativo ha attraversato un periodo di importante evoluzione. Dal 2000 possiamo individuare tre macro fasi sinteticamente descritte nello schema di fig. 1.

Il processo di sviluppo della protezione in banca, con tassi di crescita stabilmente a doppia cifra dal 2014, ha visto il progressivo passaggio da un modello di business focalizzato sulla distribuzione di polizze abbinata a prodotti bancari, che ha beneficiato dell'importante crescita degli impieghi, verso un modello più equilibrato dove, anche a seguito del rallentamento degli impieghi, il volume dei collocamenti di polizze stand alone è cresciuto fino a rappresentare, nel 2017, circa il 50% dell'intero volume dei premi raccolti (fig. 2).

Le prospettive di crescita del canale bancario, la cui quota di mercato è pari a circa il 10% del totale volumi assicurativi danni, sono elevate. Ne è testimonianza la strategia dei principali player bancassicurativi che stanno puntando molto sul comparto protezione anche attraverso l'innovazione di prodotto, con approcci modulari che integrano ecosistemi della protezione in piattaforme di front end a supporto della vendita dell'offerta in gamma.

Quali sono i driver di sviluppo della protezione in banca?

Possiamo individuare tre elementi che influenzeranno lo sviluppo della protezione in banca nei prossimi anni.

Un **primo elemento** è l'**evoluzione normativa** connessa all'entrata in vigore della Direttiva sulla distribuzione assicurativa - IDD (Direttiva UE - 2016/97).

L'impatto sui distributori sarà importante: molti operatori valutano l'effetto della IDD sui prodotti di protezione simile a quello della MiFid2 sui prodotti di investimento.

Proprio alla luce di questa considerazione si ritiene che il canale bancassicurativo

fig. 1

Dinamica mercato bancassicurativo			
	Pre 2007	Fino al 2016	Post 2017
Dinamica impieghi	<ul style="list-style-type: none"> Elevati volumi di impieghi sia lato mutui che prestiti personali 	<ul style="list-style-type: none"> Forte contrazione mutui e stagnazione prestiti personali 	<ul style="list-style-type: none"> Ripresa volumi di impieghi, focus su comparto mutui
Evoluzione normativa	<ul style="list-style-type: none"> Inizia a crescere l'attenzione su offerta bundling 	<ul style="list-style-type: none"> Nuove direttive a tutela dei consumatori in tema di polizze collocate in abbinamento a prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> Ulteriore attenzione verso trasparenza processi di vendita Entrata in vigore normativa IDD
Evoluzione canali	<ul style="list-style-type: none"> Distribuzione esclusiva tramite filiali 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo direct marketing, digital banking, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo canali a basso costo distributivo. La rete tradizionale focalizzata su attività di consulenza ad alto valore aggiunto



potrà più velocemente adattarsi ai nuovi processi di vendita, in quanto già abituato a processi di profilazione della clientela lato investimenti.

Come Banca MPS riteniamo che avere a disposizione efficienti sistemi di screening delle esigenze e dei bisogni della clientela, con il minor numero di domande possibile, rappresenti un vantaggio competitivo importante. Tali strumenti consentiranno di portare a termine atti di vendita più consapevoli, sia da parte dei clienti che dei gestori, ma soprattutto di creare le basi per una relazione gestore/cliente più stabile nel lungo periodo. L'obiettivo è l'incremento della fidelizzazione e delle opportunità di gestione della relazione in logica ciclo di vita, attraverso iniziative di up/cross selling e conseguente riduzione dei tassi di abbandono.

Un **secondo elemento** è rappresentato dall'**evoluzione della domanda di protezione**, sia delle famiglie che delle imprese italiane, a cui compagnie e banche dovranno trovare risposte efficaci.

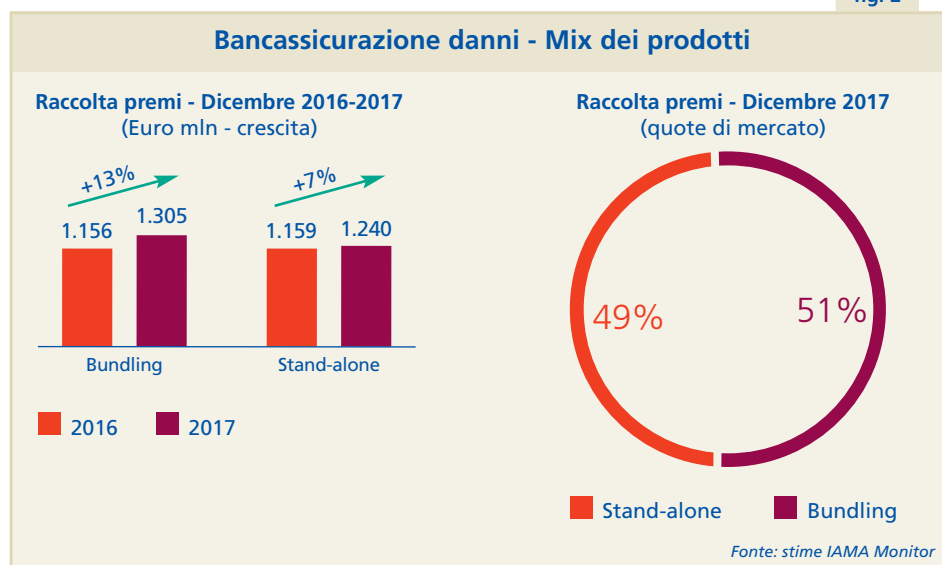
Per Banca MPS, i **bisogni principali** che vedranno nel tempo elevati tassi di crescita sono legati alla **tutela della salute e del patrimonio** delle famiglie, mentre le aziende richiederanno sempre più servizi assicurativi in grado di garantire la **business continuity**.

In materia di tutela della salute è evidente che il progressivo arretramento del welfare pubblico ha fatto crescere negli ultimi anni la spesa sanitaria privata, arrivata ormai a oltre € 35,2 miliardi, pari a circa € 580 pro-capite. Questo fenomeno è presente in tutte le regioni, con maggiore intensità al sud (fig. 3).

Conseguentemente, anche il canale bancario potrà trovare nell'offerta salute, importanti spazi di crescita, lanciando prodotti finalizzati a fornire servizi di welfare individuale, sostitutivi o integrativi al Servizio Sanitario Nazionale.

Meno del 10% della spesa sanitaria privata è intermediato attraverso prodotti assicurativi

fig. 2



L'opportunità di crescita in questo comparto è evidentemente elevata, basti pensare che ad oggi dei 35 miliardi di euro di spesa sanitaria privata, meno del 10% è intermediata attraverso prodotti assicurativi.

Quali soluzioni per il welfare individuale?

I prodotti assicurativi a **tutela della salute** hanno avuto storicamente una struttura indennitaria e/o a rimborso. Tuttavia nei prossimi anni riteniamo che l'offerta salute si arricchirà di contenuti ad alto valore aggiunto, che hanno l'obiettivo di offrire servizi a 360°, invece di un semplice rimborso economico, attraverso network sanitari di eccellenza e largamente diffusi sul territorio e con coperture che seguano il cliente sia nelle fasi di pre-ricovero (esami, consulti,...) che di post-ricovero (es: cure fisioterapiche).

In tema di **tutela del patrimonio**, crescerà la sensibilità delle famiglie verso la protezione del principale asset: la casa. Infatti il patrimonio delle famiglie italiane è costituito principalmente da beni immobiliari e circa l'80% delle famiglie è proprietaria della casa.

Nonostante ciò, secondo un'indagine dell'Ania¹, solo il 45% delle abitazioni civili italiane è assicurato per i danni alla proprietà (incendio), sia attraverso polizze sottoscritte individualmente sia tramite quelle del condominio: più di una abitazione su due è scoperta.

In paesi come Germania, Regno Unito e Francia la percentuale di abitazioni assicurate è doppia e, dunque, le famiglie sono molto più protette dagli imprevisti che possono colpire i propri beni.

Se analizziamo il livello di copertura da danni catastrofali (terremoto e

¹ ANIA (Associazione Nazionale per le Imprese Assicuratrici) - Relazione 2016 del presidente Maria Bianca Farina.

Il segmento delle PMI italiane evidenzia ancora un alto tasso di sotto-assicurazione

alluvione), i dati sono ancora più preoccupanti nonostante l'Italia sia un paese ad alto rischio sismico e idrogeologico: solo il 2% delle case è assicurato.

Per questi motivi, anche nel canale bancassurance saranno lanciati nuovi prodotti a protezione degli immobili, allargando le tipologie di garanzie offerte; rispetto alla storica copertura incendio saranno affiancate coperture per il rischio catastrofale (terremoto e alluvione), stimolate anche dalle agevolazioni fiscali recentemente introdotte.

Come per le coperture sanitarie, le banche diffonderanno prodotti che offrono servizi innovativi di risarcimento in forma specifica. Con evidenti vantaggi per il cliente, che vedrà riparato il danno in tempi celeri e da professionisti affidabili selezionati dalla compagnia, e per la banca, che potrà offrire un servizio end-to-end, riducendo il rischio di contenzioso che caratterizza le liquidazioni del danno con rimborso delle spese sostenute.

La bancassicurazione per le imprese

Infine i bisogni delle aziende. Fino ad oggi, il canale bancassicurativo ha rivolto la propria attenzione principalmente al mercato delle persone fisiche. Tuttavia il segmento delle aziende, e in particolar modo le aziende di più piccole dimensioni, evidenzia un elevato tasso di sotto-assicurazione: il 15% delle Pmi italiane non risulta coperto neanche dal rischio incendio. Le percentuali sono ancora più preoccupanti se si considerano le polizze a copertura di rischi più specifici, come i danni indiretti (meno del 5%).

Negli imprenditori cresce la consapevolezza dei rischi a cui è esposta la propria azienda. Dal 6° sondaggio annuale² realizzato da Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), che analizza i rischi aziendali a livello mondiale, emerge che in Italia i **principali rischi** più temuti dalle aziende sono dovuti alle **interruzioni di attività** (36%) e ai **cambiamenti nei mercati** (30%), mentre, diversamente, al terzo posto rientrano le **catastrofi naturali** (25%). Con il 23% seguono, a pari merito, i **rischi informatici** e i timori dei **cambiamenti nello scenario macro economico**.

Le banche svilupperanno il presidio di questo target di clientela con l'offerta di polizze danni a copertura dei rischi classici quali incendio, responsabilità civile, furto,... Ma le nuove aree di business con alti potenziali di sviluppo sono sicuramente quelle dei **"rischi catastrofali"** (in analogia a quanto avverrà per la tutela del patrimoni delle persone fisiche come sopra illustrato), dei **"rischi informatici"** e dei **"danni indiretti"** (indirect loss).

Sugli ultimi due punti le banche svilupperanno la propria offerta.

² Allianz Risk Barometer - Top Business Risk 2017.



La copertura dei rischi informatici rappresenterà un'importante opportunità di sviluppo futuro

L'innovazione tecnologica consentirà al bancassicuratore di accrescere il livello di fidelizzazione del cliente

Di particolare interesse sarà la copertura dei "danni indiretti da interruzione di esercizio".

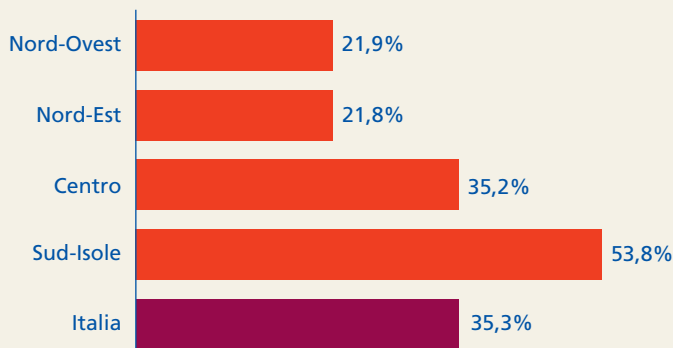
Infatti, come emerge da una ricerca di AIBA³ - l'Associazione Italiana Brokers di assicurazione e riassicurazione - un adeguato livello di copertura assicurativa riduce il rischio di default dell'azienda. Tuttavia in Italia si rileva che solo il 10% delle aziende ha stipulato una polizza "danni indiretti da interruzione di esercizio" contro una media europea del 90%. Inoltre, il 40% delle aziende che a seguito di un sinistro hanno dovuto interrompere l'attività per almeno 3 mesi fallisce nel giro di 2 anni.

Nei prossimi anni quindi si svilupperanno soluzioni assicurative in grado di coprire i costi fissi nel periodo di fermo delle attività produttive in quanto ciò rappresenta uno dei presupposti per ridurre il rischio di default dell'azienda e, conseguentemente, per stabilizzare il rapporto banca/azienda nel tempo.

fig. 3

Gli italiani che hanno avuto difficoltà ad affrontare le spese sanitarie private di tasca propria

Le difficoltà per area geografica: al Sud e nelle Isole le maggiori difficoltà



Fonte: Articolo de Il sole 24 ore "Spesa sanitaria privata sale a 35,2 mld. In oltre 12 milioni rinunciano a cure" di Rosanna Magnano del 7 giugno 2017

Per le aziende infine, un'altra area di bisogno che sta crescendo negli ultimi anni e che rappresenterà un'importante opportunità di sviluppo per la bancassurance è la copertura dei **rischi informatici** (cd. cyber risk).

Da una ricerca di Banca d'Italia⁴ emerge che il 30,3% delle aziende ha dichiarato di aver subito danni a causa di un attacco informatico tra settembre 2015 e settembre 2016.

Più di un'impresa su tre, dunque, ha avuto a che fare con cybercriminali. Un numero in netta crescita rispetto al passato così come sta crescendo la consapevolezza del rischio informatico. La situazione diventerà sempre più critica in futuro con l'avvento della tanto dibattuta Industry 4.0.

³ Rivista Associazione AIBA - Novembre-Dicembre 2015.

⁴ Banca d'Italia: Occasional Papers (Questioni di economia e finanza) No. 373 - Cyber attacks: preliminary evidence from the Bank of Italy's business surveys.

La soluzione assicurativa che le banche proporranno ai propri clienti sarà costituita da polizze danni con servizi dedicati alla gestione del rischio informatico fornendo, oltre alla copertura assicurativa per rifondere l'azienda di eventuali danni conseguenti a un cyber attack, due livelli di assistenza:

- 1. monitoraggio del sistema informatico** dell'azienda attraverso:
 - a. l'analisi della vulnerabilità del sistema IT (interno, siti web aziendali,...);
 - b. l'assistenza informatica per mettere in sicurezza il sistema IT;
- 2. supporto informatico in caso di cyber attack** per il recupero dei dati e il ripristino dei sistemi IT.

Il terzo elemento di sviluppo della protezione è rappresentato dal progressivo ampliamento dei servizi connessi a coperture assicurative sfruttando sempre più l'innovazione tecnologica supportata dall'IoT (Internet of Things).

Le prospettive di crescita di questa area sono enormi e ancora tutte da sperimentare.

Le prospettive di offerta per Banca MPS

Per Banca MPS, in questo ambito, i prossimi anni saranno caratterizzati da una progressiva diffusione di servizi accessori che, utilizzando l'innovazione tecnologica, contamineranno tutta l'offerta assicurativa e tutti i mercati, privati e aziende.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, possiamo citare le evoluzioni in ambito di welfare individuale con la diffusione di polizze sanitarie a cui saranno abbinati wearable: strumenti in grado di monitorare costantemente lo stato di salute del cliente.

I **wearable**, tecnologia indossabile, si stanno sviluppando in tre direzioni: le applicazioni "sport & fitness", il "monitoraggio remoto dei pazienti" e "l'assistenza sanitaria presso l'abitazione del paziente".

Le ultime due soluzioni consentiranno di **seguire la situazione clinica del cliente 7/7 h24 e prevenire** o individuare tempestivamente stati patologici.

Infine la tecnologia IoT troverà diffuse applicazioni anche per la protezione del patrimonio. Negli ultimi anni sono state lanciate polizze per la casa che, oltre alle garanzie tipiche (incendio, furto, ...) consegnano al cliente **tecnologie domotiche per monitorare 7/7 h24 la casa**. Tali strumenti saranno disponibili anche sui prodotti dedicati al segmento aziende.

L'innovazione tecnologica, quindi consentirà al bancassicuratore di accrescere il livello di fidelizzazione dei propri clienti nel lungo periodo ma anche di essere sempre connesso ad essi evolvendo da "semplice pagatore di sinistri" a "partner dei propri clienti" e recuperando quella prossimità e vicinanza che proprio l'evoluzione tecnologica negli ultimi anni ha fatto perdere alle banche.



Alle polizze sanitarie saranno in futuro abbinati anche wearable