



Forum Bancassicurazione 2021
Apertura dei lavori

Gianfranco Torriero - Vice direttore generale ABI

28 Settembre 2021

Un quadro di insieme delle prospettive di mercato (1/2)

- Anche nel **2020**, anno caratterizzato dall'emergenza covid (e da un mercato assicurativo in contrazione), il **comparto bancassicurativo** ha **consolidato la propria rilevanza** sia in ambito **Vita** che **Danni**. Il **2021**, che vede un consumatore assicurativo sempre più multi-canale e con bisogni in evoluzione, si prospetta come un **anno di ripartenza e crescita**
- In questo scenario, gli operatori bancassicurativi sono chiamati a **rafforzare il loro ruolo di promozione della cultura assicurativa** e ad **evolvere le strategie distributive e di prodotto**
- Gli operatori bancassicurativi continuano ad investire sull'**innovazione di prodotto**, sul **lancio di nuovi servizi** dedicati a specifici segmenti di clientela (come retail e PMI) e sul **rafforzamento delle skill assicurative** in ambito protezione delle **proprie reti di vendita**
- La grande sfida di questo periodo di ripartenza è **l'innescare di strategie di sostenibilità** in tutte le aree di business a partire dalla costruzione di prodotti coerenti con i fattori ESG.
- Per ciò che concerne la **copertura danni per le pmi** va considerato che il tema è oggi particolarmente rilevante. L'industria finanziaria ha un ruolo importante nella crescita della consapevolezza delle pmi sulla rilevanza del comparti assicurazione danni anche a fini di raccolta di capitale. (Minori rischi = migliori indici per essere finanziati)
- Un **lavoro corale** di banche e assicurazioni CON IL tessuto imprenditoriale italiano può favorire la ripartenza dell'economia. Attenzione alle implicazioni dei temi ESG.

Un quadro di insieme delle prospettive di mercato (2/2)

- Anche a fronte della pandemia, la **clientela** assicurativa è **sempre più consapevole** dei rischi e vuole **interagire in modo nuovo** con la propria assicurazione e con il proprio intermediario:
 - **Maggiore sensibilità verso temi di risparmio, protezione della persona** (salute e infortuni), dei **beni** e **dell'abitazione** (avendo vissuto la casa come spazio di vita essenziale nei mesi di lockdown)
 - **Incremento delle interazioni ibride** (fisiche + digitali) e **digitali**: anche in ambito assicurativo, i clienti **si sono abituati ad interagire tramite app e web**; gli **intermediari** giocheranno un **ruolo chiave** nell'erogare esperienze (anche digitali) di valore e **nell'aumentare la propensione digitale dei clienti**
- **Memo** semplificazione sottoscrizione contratti
- **...ma le esperienze digitali mostrano ancora spazi di miglioramento**

>30%

dei **clienti assicurativi** ha riscontrato **problemi** nelle interazioni digitali

Principali aree di miglioramento nelle interazioni digitali

- #1** Maggiore personalizzazione dell'esperienza/ servizio
- #2** Maggiore trasparenza/ chiarezza
- #3** Maggior semplicità di utilizzo/ miglior user experience

Fonte: Analisi Bain su Customer Behaviors, 2020

Lato cliente la pandemia ha innescato nuove preoccupazioni e nuovi orientamenti per farvi fronte

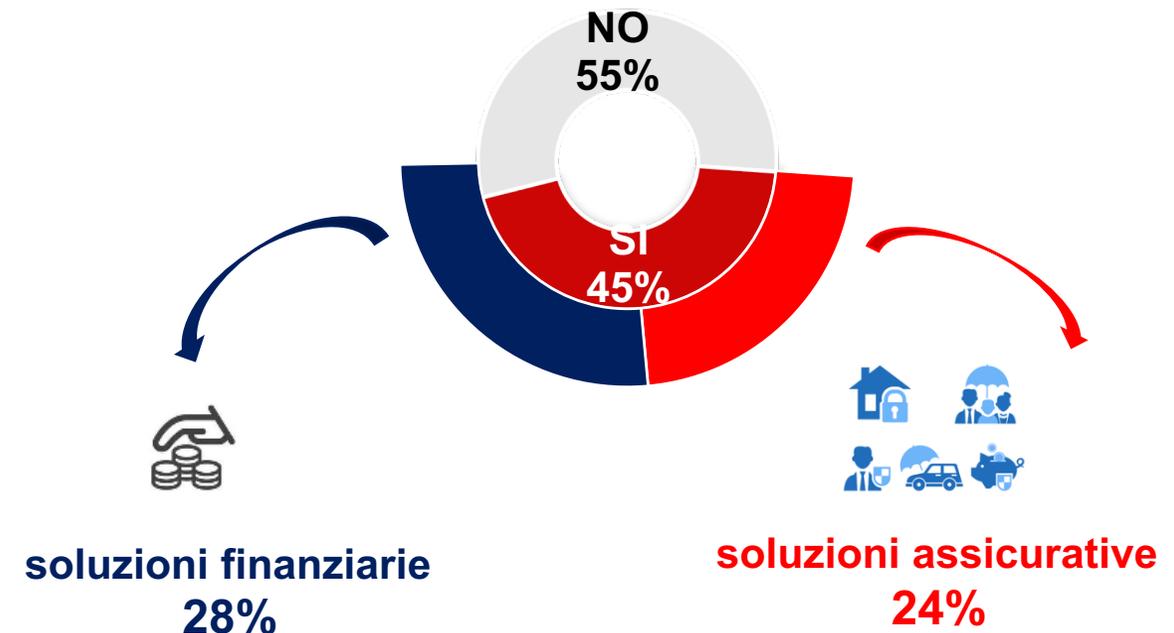
Preoccupazioni per se' stessi e per la propria famiglia in questo periodo (% clienti bancarizzati evoluti)



Nonostante i lievi segnali di recupero, questo periodo rimane caratterizzato di preoccupazioni, incertezze e tensioni per tutti noi.

Presso i Baby Boomers (età 45-64) le preoccupazioni sono piu' accentuate

In questo quadro quasi un cliente evoluto su 2 ha adottato delle soluzioni a tutela dei rischi percepiti, orientandosi, in modo equilibrato tra soluzione finanziarie o soluzioni assicurative

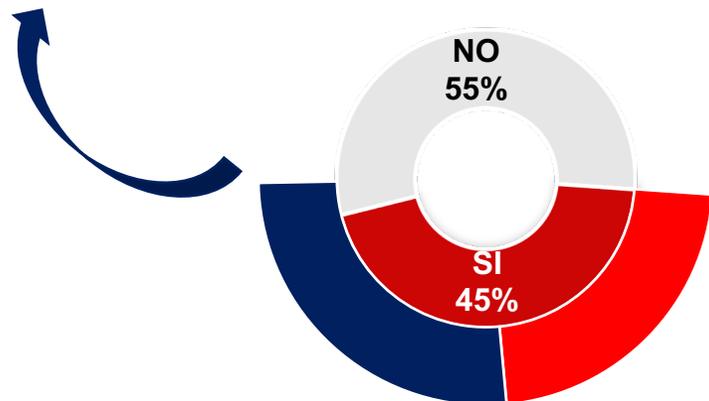


D. Lei ha adottato delle soluzioni per far fronte alle sue preoccupazioni?

BANCARIZZATI EVOLUTI

Il bisogno di coperture assicurative

soluzioni finanziarie
28%



soluzioni assicurative
24%



Salute, casa e vita sono le aree coperte prioritariamente
Cresce la consapevolezza di valori diversi rispetto al passato (es. casa)

BANCARIZZATI EVOLUTI

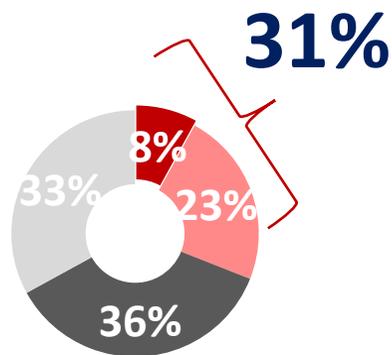
Potenzialità degli investimenti ESG



La conoscenza concreta e chiara di cosa siano gli **investimenti sostenibili** (ESG) è ancora piuttosto contenuta, anche presso i clienti evoluti e tra gli investitori stessi e la propensione a scegliere un investimento in finanza sostenibile trova più respiro e portata su chi già la conosce

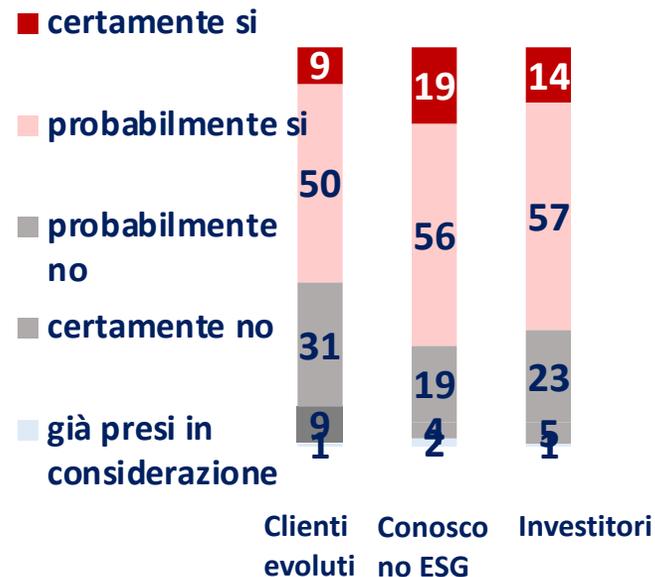
CONOSCENZA

- Si, li conosco molto bene
- Si, li conosco abbastanza bene
- Ne ho sentito parlare, ma non so bene che cosa siano
- Non ne ho mai sentito parlare



Gli investimenti sostenibili (ESG) premiano e incoraggiano le aziende che promuovono la tutela dell'ambiente, lo sviluppo della società e la buona gestione delle aziende

PROPENSIONE



LA SOSTENIBILITÀ ATTRATTIVA

1 bancarizzato evoluto su 5 dichiara di ritenere **attraattivi** investimenti focalizzati su **aziende impegnate**

- nella riduzione dell'inquinamento;
- nella difesa delle risorse della terra e
- nella tutela dei dipendenti e la loro salute

BANCARIZZATI EVOLUTI

• Fonte: Osservatorio ABI-Ipsos maggio 2021 Interviste CAWI – campione di bancarizzati evoluti /usano internet frequentemente e usano internet banking 18-74 anni

Novità normative in materia di sostenibilità relative a prodotti di investimento e IBIPS

In base alla disciplina di recepimento nazionale della IDD l'attività di distribuzione degli IBIPS da parte delle banche rientra nel servizio di consulenza in materia di investimenti. In tale contesto sono di recente intervenute **due importanti novità normative afferenti alla sostenibilità**.

➤ **La prima** riguarda il **Regolamento (UE) 2019/2088** sulla trasparenza in materia di sostenibilità dei servizi finanziari (SFDR), che ha cominciato ad avere applicazione dal 10 marzo 2021.

Le banche sono tenute ad assolvere ai nuovi obblighi informativi di sostenibilità relativi al servizio di consulenza prestato sia con riferimento agli strumenti finanziari sia agli IBIPS al fine di rendere noto:

- la **propria policy circa le modalità con le quali i rischi di sostenibilità vengono tenuti in considerazione nei processi decisionali relativi consulenza** (es. approcci strategici utilizzati in tema di criteri di esclusione a monte degli investimenti adottati dal singolo intermediario oppure di strategie di investimento best in class)
- la **propria policy sulla considerazione dei principali effetti negativi prodotti dagli investimenti raccomandati sui fattori di sostenibilità**

Devono inoltre **avere contezza della nuova informativa precontrattuale resa dai produttori** (ivi comprese le imprese di assicurazione circa gli IBIPS) circa le caratteristiche di sostenibilità dei singoli prodotti in attuazione dell'SFDR al fine di fornire la dovuta informativa ai clienti.

Impatti Covid-19 su scenari di mercato e normativa: normativa (2/2)

Novità normative in materia di sostenibilità relative a prodotti di investimento e IBIPS

- **La seconda novità** è costituita dal “**pacchetto sostenibilità**” del 2 agosto 2021 della Commissione europea, il quale include 6 atti delegati di modifica a previgenti discipline, che prevedono tra l’altro modifiche pressoché speculari alla MiFID II e alla IDD relativamente agli IBIPs. Tali interventi cominceranno ad avere applicazione il 2 agosto 2022 e in parte dal 22 novembre 2022 e sono volti a fare in modo che:
 - gli intermediari conducano una **valutazione delle preferenze di sostenibilità dei propri clienti e integrino i fattori di sostenibilità nell’ambito dei propri requisiti organizzativi e nella valutazione di adeguatezza**
 - la determinazione del «**mercato di riferimento**» degli strumenti finanziari e degli IBIPs tenga conto, ove pertinenti, anche della rispondenza alle **preferenze di sostenibilità**

In prospettiva, **dunque**, le banche ai fini della prestazione del servizio di consulenza dovranno **integrare il questionario di profilatura dei clienti e richiedere agli stessi di esprimere le preferenze rispetto alla sostenibilità dei propri investimenti e la relativa intensità**. Sarà dunque cura delle banche identificare strumenti finanziari e IBIPs in grado di rispondere alle preferenze di sostenibilità dei clienti.

Ciò condurrà a **modifiche di rilievo nel catalogo dei prodotti** in consulenza e all’attenta selezione di strumenti finanziari e IBIPs aventi obiettivi di investimento ecosostenibili in base all’SFDR e alla Tassonomia o obiettivi di investimento sostenibili in base all’SFDR o che quanto meno valutino i principali effettivi negativi sui fattori di sostenibilità.

La sfida per gli operatori del comparto

- La **sfida per gli operatori è intercettare e rispondere efficacemente ai nuovi bisogni dei clienti, proteggendoli e accompagnandoli in un percorso di rinnovata fiducia, dato il quadro normativo:**
 - Erogando un **servizio di consulenza assicurativa personalizzato e aderente ai bisogni** di protezione, prevenzione e risparmio del singolo cliente
 - **Arricchendo la gamma di offerta**, integrando le **coperture** assicurative con **servizi di valore** per il cliente
 - **Digitalizzando le esperienze di clienti e intermediari**, rendendo i **canali diretti** uno strumento a **disposizione del cliente** per fruire di servizi in autonomia e **dell'intermediario** per rafforzare la relazione con il cliente

Il **Forum Bancassicurazione** ha l'**obiettivo di fornire spunti per riflettere sull'evoluzione** del ruolo che il **mondo bancario** ha nello sviluppo del business e della **cultura assicurativa nel Paese**

Questa edizione vuole focalizzarsi sulle **leve strategiche** per **rispondere ai bisogni emergenti dei clienti**, sia dal punto di vista delle **coperture** che dei **modelli di interazione e di servizio**