



Forum Bancassicurazione 2023

Apertura dei lavori

Gianfranco Torriero - Vice Direttore Generale Vicario ABI

26 Settembre 2023

1

Principali trend di mercato

2

**Trend cliente: prevenzione dei rischi
e nuovi modelli di interazione**

3

Il contesto normativo: le principali evoluzioni

① Principali trend di mercato: con aumento inflazione e tassi

Principali trend di mercato

Vita

Danni

- **Nel 2022 il comparto bancassicurativo si conferma il principale canale nell'ambito Vita e ha consolidato la propria rilevanza nel Danni**
- **In aumento la consapevolezza dei rischi da parte dei clienti assicurativi**, che sono sempre più interessati a soluzioni e servizi per prevenirli, e in ulteriore evoluzione il **rapporto tra cliente ed assicurazione**, che sta orientandosi sempre più verso il «**full digital**» per **bisogni semplici** e verso il modello «**ibrido**» **consulenziale per quelli complessi**
- Il comparto **Vita nel 2022** ha registrato una **contrazione** principalmente **per effetto del clima di incertezza** che ha caratterizzato quasi tutto il 2022 e **gli andamenti negativi dei mercati finanziari. Tale trend prosegue nel 2023.**
- **Filiali e consulenti finanziari rimangono il principale canale distributivo** con **~73% dei premi**, seguiti dagli Agenti (~15% dei premi) e dal business sottoscritto direttamente dalle compagnie (10%)
- La raccolta premi **Danni nel 2022** è risultata **in aumento** rispetto al 2021, trainata dal **comparto Non Motor. Nel 2023 prosegue crescita.**
- Il canale **Bancassurance**, continua ad **umentare la propria rilevanza anche nel 2022** (ormai rappresentando il 9% del totale business Danni)

MA IL GAP DI COPERTURA DEI RISCHI NATURALI/CATASTROFALI RIMANE AMPIO

② Trend cliente – Clientela sempre più consapevole dei rischi e alla ricerca di soluzioni e servizi aggiuntivi per prevenirli e maggiore conoscenza

- Maggiore consapevolezza dei rischi da parte della clientela (per tutti) e conseguente necessità di protezione. Principali ambiti:
 - Finanziamenti (sia privati sia imprese – vd dopo -)
 - Salute (privati)
 - Welfare (PMI)
- Molto più ampia conoscenza e una credibilità/apprezzamento/fiducia nelle banche nell'offerta di prodotti di protezione (per tutte le fasce di età)
- Apprezzata la maggior presa in carico da parte della banca della responsabilità diretta in caso di vendita di prodotti ambito salute
- Far percepire importanza della partnership banche e assicurazioni

② Trend cliente – Clientela sempre più consapevole dei rischi e alla ricerca di soluzioni e servizi aggiuntivi per prevenirli e maggiore conoscenza

- **I fattori ESG nelle Linee guida EBA in materia di concessione e monitoraggio dei crediti**

Concessione del credito

- ❑ «L'esposizione del cliente ai fattori ESG, in particolare ai fattori ambientali e all'impatto sul cambiamento climatico, e l'adeguatezza delle strategie di mitigazione, come specificate dal cliente. Tale analisi dovrebbe essere effettuata a livello di cliente; tuttavia, se del caso, le banche possono anche considerare la possibilità di effettuare questa analisi a livello di portafoglio.»

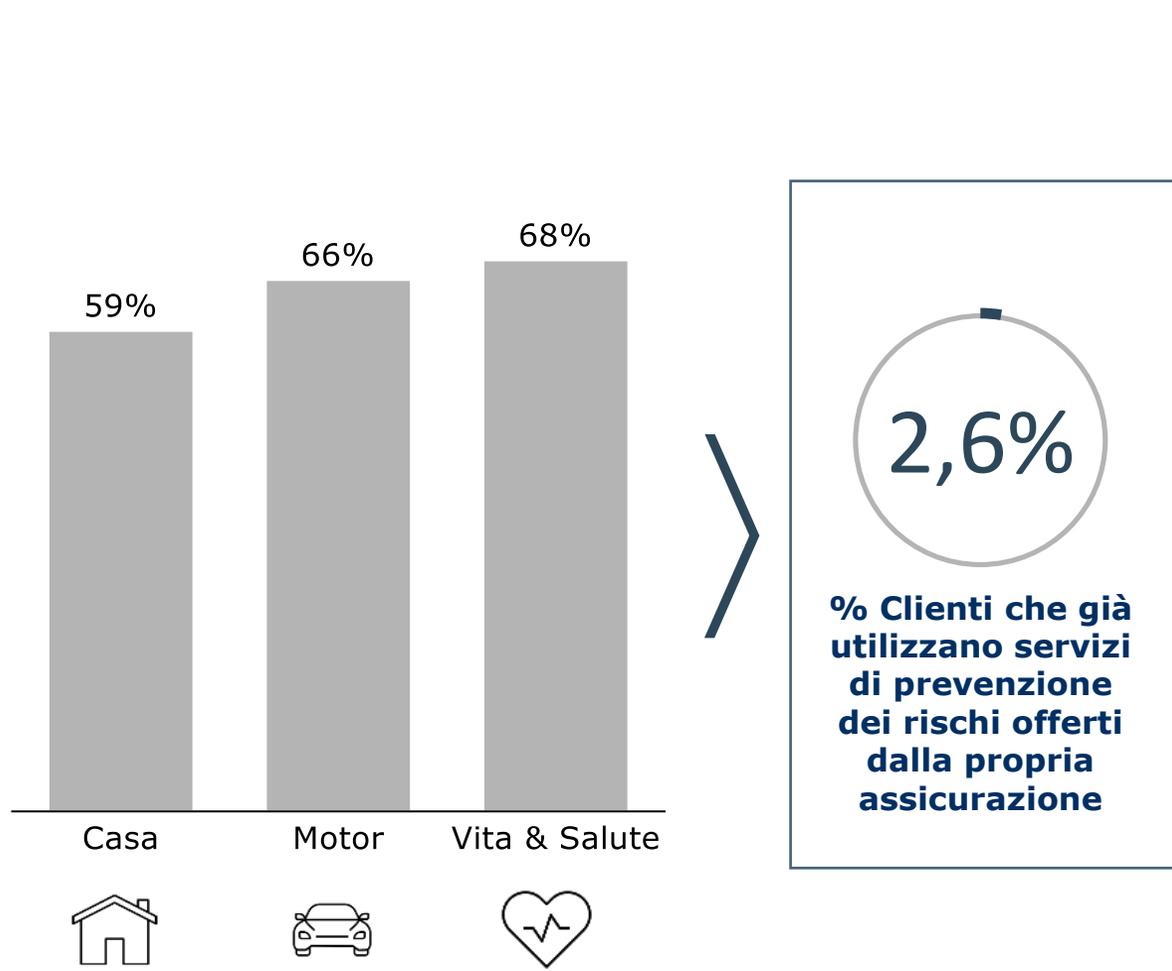
Valutazione delle garanzie mobiliari e immobiliari

- ❑ «Se del caso, le banche dovrebbero tenere conto dei fattori ESG che influenzano il valore della garanzia reale, ad esempio l'efficienza energetica degli edifici.»

La protezione contro il rischio di calamità naturali: valorizzare tale protezione anche a fini regolamentari. Ruolo del tavolo di lavoro presso il MEF sulla finanza sostenibile?

② Trend cliente – Clientela sempre più consapevole dei rischi e alla ricerca di soluzioni e servizi aggiuntivi per prevenirli e maggiore conoscenza

% di clienti interessati a servizi di prevenzione dei rischi

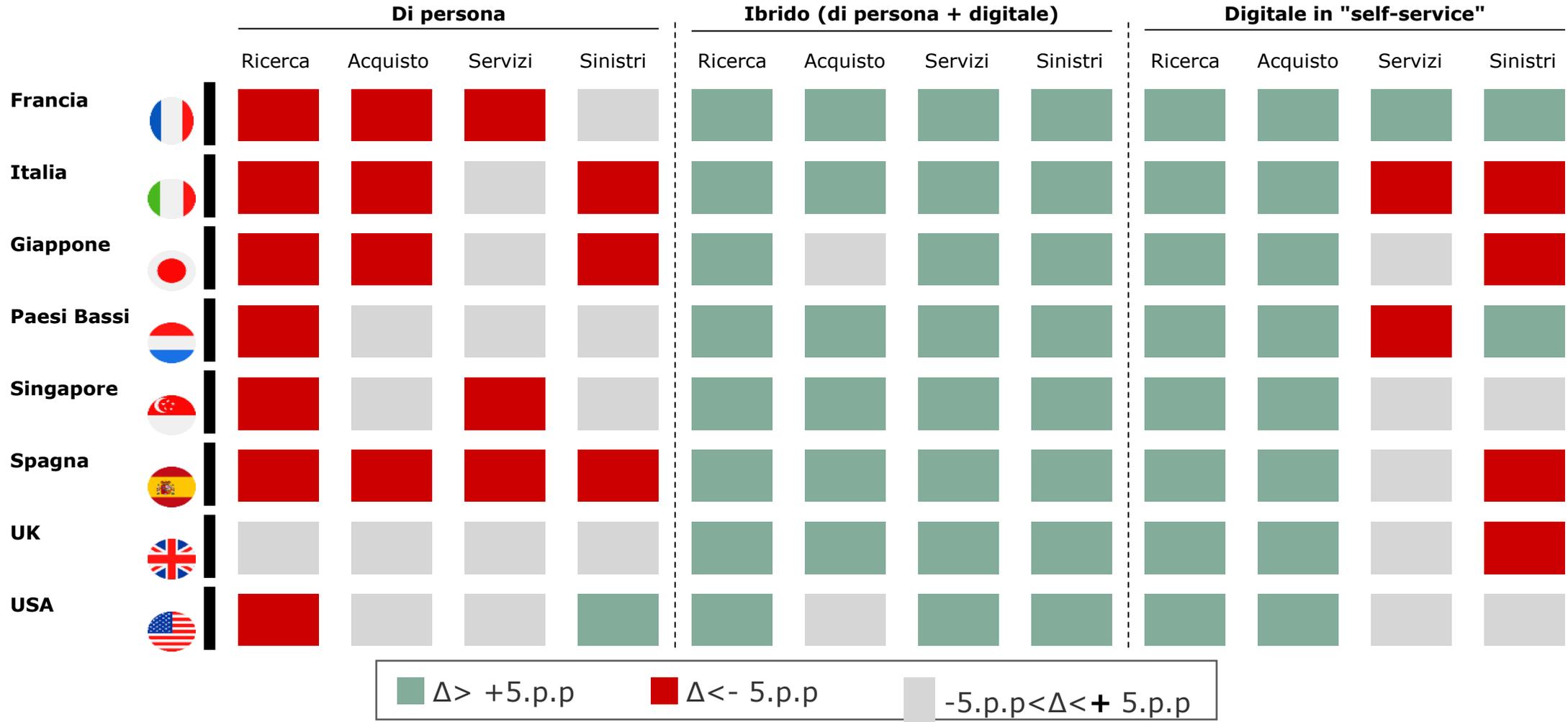


Servizi di prevenzione richiesti dai clienti

- |  Casa |  Motor |  Vita & Salute |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Servizi di ispezione prima dell'acquisto di una casa• Alert in caso di problemi in casa (es. bagnamenti, cortocircuiti, ...)• Servizi di ispezione della casa e raccomandazioni e azioni di manutenzione• Alert in caso di eventi atmosferici | <ul style="list-style-type: none">• Alert in caso di furto o danno ad auto parcheggiata• "Reward" per stile di guida sicuro• Servizi di valutazione prima dell'acquisto di un'auto usata• Promemoria per la gestione dell'auto (tagliandi, ...)• Alert in caso di condizioni meteo avverse | <ul style="list-style-type: none">• Pacchetti di check-up• "Reward" per uno stile di vita salutare• Supporto per trovare specialista/clinica più adatto e prenotare• Accesso digitale a dati sanitari/ cartella clinica• App per gestione attiva delle terapie: promemoria di visite/ medicinali... |

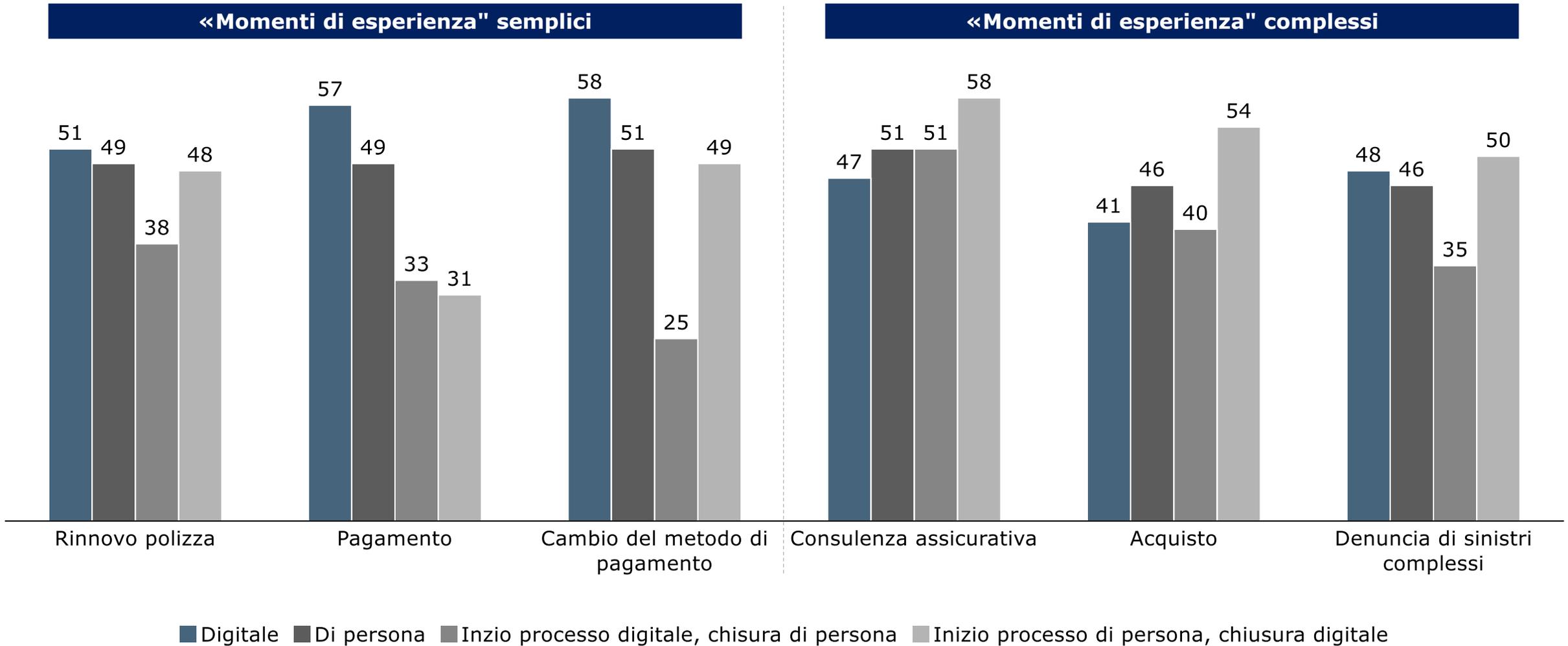
② Trend cliente - I clienti assicurativi si stanno orientando sempre più verso modelli di interazione ibridi...(bisogno di relazione ed empatia)

Variazione % di utilizzo di canali di interazione da parte dei clienti assicurativi (2022 vs 2019)



② Trend cliente – ... il modello di interazione preferito varia in base al tipo di «Momento dell'esperienza» (semplice vs complesso)

NPS (Net Promoter Score) per canale di interazione



③ Evoluzioni normative europee (1/2)

Le tante normative europee sul tema della sostenibilità finanziaria (per la transizione ecologica, sostenibilità ESG). Molti ruoli delle banche e assicurazioni. Necessità di aiuto dalla normativa per contrastare i rischi *misselling* e *greenwashing*. Attenzione crescente temi ESG degli investitori *retail*.

La proposta della CE sulla **Retail Investment Strategy (RIS)** del 24 maggio rappresenta la principale novità normativa nell'ambito della distribuzione dei prodotti di investimento, che per la prima volta viene considerato in modo unitario e omogeneo sia per IDD sia per MiFID II.

Si tratta di una proposta complessa che propone modifiche di grande impatto sia per i produttori sia per i distributori. Sebbene non manchino alcuni elementi positivi, nell'insieme le proposte:

- sulla **product governance** e sul **best interest test**, sono troppo sbilanciate sul fattore «**costo**». Il costo dei prodotti e dei servizi, pur rappresentando uno degli elementi centrali nella tutela dei consumatori, non può considerarsi esaustivo per effettuare scelte di investimento efficienti. Oltre al costo rilevano, infatti, anche la qualità del prodotto e, soprattutto, del servizio di distribuzione e di consulenza che gli intermediari offrono al cliente, che non vengono in alcun modo valorizzate nelle nuove verifiche in capo a produttori e distributori;
- sul **divieto parziale di incentivi**, rischiano di penalizzare per la loro formulazione il modello di servizio (tipicamente italiano) di consulenza su base continuativa sull'intero portafoglio del cliente;
- altri punti di attenzione....

③ Evoluzioni normative europee (2/2)

La proposta della Commissione europea di regolamento relativo a un quadro per l'accesso ai dati finanziari, c.d. **FIDA** (o più comunemente **Open Finance**) è stata presentata il 28 giugno u.s. e presenta innovazioni regolamentari rilevanti finalizzate all'innovazione dei servizi dell'industria finanziaria, basate sulla **condivisione dei dati relativi al settore del credito, degli investimenti, assicurativo e pensionistico.**

Pur condividendo lo spirito dell'iniziativa, è necessario intervenire affinché le proposte siano correttamente bilanciate, al fine di assicurare:

- **parità concorrenziale tra i vari attori:** da un lato, i detentori dei dati finanziari dei clienti che sono **enti finanziari vigilati** (quali ad esempio banche, imprese di assicurazione, società di gestione dei fondi comuni di investimento, imprese di investimento, fondi pensione) e dall'altro i soggetti interessati ad utilizzare tali dati, che possono includere **anche soggetti non finanziari di paesi terzi**, per i quali è richiesta una mera autorizzazione di prestatore di servizi di informazione finanziaria (c.d. FISP) anche senza avere una stabile sede in EU;
- **piena tutela agli interessi dei clienti:** il sistema di acquisizione del consenso del cliente all'utilizzo dei propri dati deve essere rafforzato per evitare il rischio di improprio utilizzo degli stessi e di frodi.

necessità di adottare un approccio più cauto, graduale e rafforzando i requisiti per i FISP