

La risposta delle Assicurazioni e delle Banche alla globalizzazione

Dott. Carlo Salvatori

Presidente Allianz S.p.A., Milano

Salvatore Rossi, Direttore Generale della Banca d'Italia e presidente di IVASS, ha toccato in varie occasioni il tema del percorso di avvicinamento tra banche e assicurazioni, richiamando più volte l'esigenza di una finanza migliore e di un sistema finanziario meno bancocentrico. Anche Valeria Sannucci, Vice Direttore Generale della Banca d'Italia, alla Giornata del Credito ha richiamato gli stessi temi, segno di quanto questi siano ritenuti attuali e sentiti. La Banca d'Italia ormai detta i tempi al mondo dell'assicurazione come a quello della banca e ne sollecita, con insistenza, il cambiamento.

Oggi abbiamo un unico regolatore per banche di assicurazioni e la domanda in questione è: come mai non si uniscono ABI e ANIA perché non si crea un'unica unità contrapposta al regolatore. Esiste già la Federazione ABI/ANIA, ma secondo me è molto debole e da sola non basta, serve più forza. Con ABI e ANIA uniti in un unico soggetto l'industria, a mio parere, sarebbe più autorevole nei confronti dei regolatori e più forte nei confronti di tutte le parti istituzionali.

Detto questo, la mia impressione è che molti nell'industria assicurativa pensino ancora come se dall'altra parte del tavolo ci fosse ancora l'ISVAP di Giannini e percepiscano solo in parte quello che sta accadendo. Sono d'accordo con Salvatore Rossi e Valeria Sannucci sull'esigenza di un sistema finanziario meno bancocentrico, ma penso anche che le assicurazioni dovrebbero muoversi con un po' più di precisione nel tentare di recuperare spazi verso il centro del sistema. Soprattutto dovrebbero essere più aggressive nel campo prettamente commerciale e distributivo.

Le più recenti normative hanno creato le premesse affinché le assicurazioni possano svolgere un loro ruolo anche nell'assunzione dei rischi creditizi, quindi in un'attività che è stata sempre feudo della banca. In realtà quello che vorrei fare nel mio intervento è considerare il percorso di avvicinamento tra assicurazioni e banche nella distribuzione dei prodotti finanziari.

Vorrei riflettere sul futuro della distribuzione delle compagnie di assicurazione, una distribuzione basata sulle reti di agenzie che credo sia un argomento di cui si parla molto poco. Gli agenti sono per le assicurazioni quello che le filiali sono per le banche e la globalizzazione e l'apertura dei mercati impongono che le banche e le assicurazioni rivedano i loro modelli



distributivi. La mia impressione è che le assicurazioni lo stiano facendo più lentamente rispetto alle banche.

Vediamo intanto quali sono gli effetti prodotti dalla globalizzazione. Globalizzazione non è una parola astratta, ma ha avuto e ha risvolti concreti di grande impatto sulle economie di business, soprattutto quelli di natura finanziaria. Globalizzazione vuol dire, fra l'altro, apertura delle frontiere fisiche alle merci, alle persone, alle imprese, alle idee ed ai capitali; capitali che, sostenuti dalle nuove tecnologie, sono capaci di muoversi oggi a velocità supersonica sui mercati e verso i clienti, il tutto con un semplice click. Globalizzazione vuol anche dire un nuovo regime della concorrenza e caduta delle barriere tra i business che non ne consentivano la crescita. Fino a un po' di anni fa esisteva un sistema protetto; le banche raccoglievano depositi e concedevano prestiti, addirittura istituti più specializzati lo facevano sia per il breve che per il lungo termine e la logica, per tutti, era quella di dare soldi subito sperando di averne indietro il più possibile.

Le assicurazioni facevano solo gli assicuratori delle coperture dei rischi; la logica era quella di incassare subito soldi sperando di restituirne il meno possibile. Sono due logiche diverse ed opposte, con una caratteristica dell'assicurazione tipicamente italiana, cioè quella della distribuzione affidata in prevalenza alle reti di agenti. Con il nuovo regime della concorrenza e con le cadute delle barriere che proteggevano i business oggi chiunque, purché in possesso dei requisiti di capitale richiesti dai regolatori, può vendere qualsiasi cosa dovunque ed a chiunque. Questo ha permesso alle banche di muoversi con più determinazione e con maggiore tempismo, forse anche perché indotte a rivedere le loro strategie sotto la spinta degli stimoli prodotti dall'acquisizione dei parametri di Maastricht. La città di Maastricht è passata alla storia per i suoi parametri, uno dei quali è quello di mantenere l'inflazione entro il 3%. Maastricht ha voluto dire anche abituarsi a convivere con un regime caratterizzato dalla bassa inflazione. Bassa inflazione vuol dire anche bassi tassi di interesse, che è una cosa positiva per l'economia, ma non va altrettanto bene per i bilanci delle banche, perché vuol dire bassi margini finanziari. Le banche capirono che dovevano riconvertire il conto economico da quel margine finanziario non più sostenibile come in passato ad un margine

di servizi, con un'attenzione particolare ai costi. E le banche hanno scoperto la nuova stagione dei prodotti e dei servizi per portare a casa più commissioni e più provvigioni: i prodotti ed i servizi legati al conto corrente delle aziende e delle famiglie, i prodotti di gestione del risparmio e anche i prodotti assicurativi. Le banche hanno scoperto da tempo le polizze vita ed oggi il grosso della distribuzione avviene attraverso gli sportelli bancari, che possono vendere anche le polizze danni, soprattutto quelle auto, cioè quelle polizze confezionate, per loro, dalle assicurazioni con caratteristiche di commodities. Prodotti facili da vendere, dove la parte tecnica è affidata alla tecnologia piuttosto che all'intervento del dipendente della filiale. Le banche si sono attrezzate e hanno fatto un'invasione di campo, mentre le assicurazioni hanno forse reagito al cambio di scenario?

Ci viene da porre qualche domanda. Come hanno reagito le assicurazioni con l'invasione delle banche?

Come sarà il futuro immediato per la distribuzione tradizionale del mondo assicurativo italiano legato, come è stato e come è ancora, alle reti agenziali? Qual è il futuro degli agenti ed il futuro delle agenzie?

Prima di dare una risposta vorrei premettere un concetto: nonostante la caduta delle barriere tra i business e nonostante gli spazi aperti dove l'operatore può agire, fatti salvi alcuni requisiti, ci sono delle attività specifiche che rimarranno ancora per molto tempo prerogativa specialistica delle assicurazioni da una parte e delle banche dall'altra. Le banche rimarranno centrali nella valutazione del merito creditizio, soprattutto laddove le valutazioni non saranno configurabili come modelli matematici di gestione del rischio. Prestare soldi nella speranza di portarne a casa il più possibile sarà ancora business delle banche. Le assicurazioni rimarranno centrali nella valutazione dei rischi tecnici nei rami danni, soprattutto nei rami elementari non auto. Incassare soldi e premi nella speranza di sborsarne il meno possibile con i sinistri sarà ancora business delle assicurazioni. Il rapporto sofferenza ed impieghi sarà ancora per molto tempo una questione bancaria, mentre il combined ratio sarà ancora per molto tempo una questione assicurativa. Ma il processo di avvicinamento è in movimento, soprattutto sul piano commerciale, sul fronte della distribuzione dei prodotti e quindi sul fronte del presidio del cliente. A me pare che le banche si stiano dando da fare anche nel presidiare, dal punto di vista tecnico, aree specialistiche assicurative perché oggi le banche, sul piano commerciale, sono più avanti nel presidiare gli ambiti della distribuzione di prodotti assicurativi che in passato erano di esclusiva competenza delle assicurazioni. Non mi pare, invece, di vedere altrettanto impegno delle assicurazioni nel presidiare aree distributive più propriamente bancarie. Non vedo le agenzie e gli agenti interessati, salvo poche lodevoli eccezioni, includere nei loro cataloghi prodotti bancari e prodotti di gestione del risparmio. Certo per farlo occorrerebbe

frequentare opportuni corsi di formazione, percorsi e processi di rinnovamento di sviluppo culturale, perché non si possono vendere prodotti se non si conoscono.

La conclusione, che poi è la risposta a tutti i quesiti, è che, a mio avviso, le compagnie di assicurazione sono rimaste un po' indietro nel pensiero strategico e nell'interpretazione del mercato rispetto alle banche. Le assicurazioni stanno gradualmente perdendo quota nel mercato finanziario complessivo, sia delle aziende che delle famiglie, a favore delle banche. Come mercato finanziario complessivo intendo la somma dei business bancari, assicurativi e della gestione d'impresa. Le assicurazioni stanno perdendo quota in questo mercato complessivo e ho l'impressione che qualche volta si prendono un po' in giro; quando includono, ad esempio, nei loro risultati commerciali quelli della distribuzione vita e quelli della distribuzione danni fatti attraverso gli sportelli bancari, mi sorge spontanea una domanda: di chi è il cliente in questo caso? Io non dico che devono togliere quei volumi dai dati che forniscono al mercato, sappiano però che quei clienti sono delle banche e non delle assicurazioni, con le conseguenze che dovrebbero essere trattate. Ovviamente le assicurazioni sanno che quei clienti non sono i loro e che le conseguenze le stanno traendo per pianificare una reazione, ma questo non appare del tutto chiaro. Pare chiaro, invece, che le agenzie stanno perdendo quote dello stesso mercato assicurativo e non compensano la perdita con priorità finanziarie, bancarie o di gestione del risparmio.

Certo è che una parte del mondo assicurativo si sta muovendo, ma lo sta facendo ad una velocità più ridotta rispetto a quella delle banche nel processo d'invasione dell'area che apparteneva alle assicurazioni. Solo una parte del mondo assicurativo reagisce, a mio avviso una parte non rilevante, certamente non tale da far ritenere che l'industria si sia impegnata in una chiara e definita strategia di recupero di posizioni perdute.

Mi pare che, fatte tutte queste considerazioni, dovrei esprimere qualche preoccupazione sulla tenuta patrimoniale ed economica degli agenti e delle agenzie, se non reagiscono. Temo che le agenzie e gli agenti non si rendano ancora conto del fenomeno, e se anche si rendono conto di perdere quote di mercato a favore delle banche, non mi pare che abbiano ancora messo in atto le necessarie contromisure.

Mi piacerebbe molto che le assicurazioni reagissero con più determinazione alle sollecitazioni del mercato. Come poter reagire? Credo che esistano due linee lungo le quali le compagnie e l'ANIA dovrebbero muoversi. La prima è una linea interna al mondo dell'industria ed è in relazione alla bassa penetrazione del business specifico che in Italia è molto inferiore rispetto ad altri paesi vicini. L'Italia è chiaramente un paese sotto assicurato. I premi non auto in Italia sono solo lo 0,9% del PIL contro il 2,4% della Francia, il 2,6% della Germania e il 7,7% in Olanda

e il Regno Unito le cui percentuali sono vicine a quelle olandesi. In pratica l'Italia, come coperture assicurative danni non auto, è lontana dalla media europea, forse perché da noi l'assicurazione è ancora concepita come un costo o come una tassa anziché come un investimento, come una migliore qualità del lavoro e della vita. I premi danni sono diminuiti. Le assicurazioni property sono tra le più basse in Europa in rapporto al PIL.

Il 50% dei premi danni in Italia proviene dall'Auto; è una percentuale molto alta rispetto a quella di altri paesi, dovuta certamente all'obbligatorietà di essere coperti, ma credo anche perché è l'unica assicu-

razione percepita, in qualche modo, come necessaria e non come un costo da sostenere. Penso che occorra un cambio di marcia deciso per l'offerta assicurativa. C'è un gap da coprire nei confronti degli altri paesi e occorre il contributo di tutti, anche della parte pubblica; per coprirlo credo che l'industria assicurativa debba darsi più da fare. Le aziende hanno enormi opportunità davanti a loro di trasformarsi nell'ambito dell'offerta, di contribuire a migliorare la comprensione del valore della protezione verso il pubblico e di accelerare l'ammmodernamento della distribuzione. C'è indubbiamente uno spazio ampio per i danni non auto che aspetta di essere coperto proprio dalle compagnie e dagli agenti di assicurazione.

L'ANIA dovrebbe fare un salto di qualità, ponendo come obiettivo primario al suo interno una strategia tesa a ridurre le distanze con gli altri paesi e a far capire alle persone ed alle imprese che l'assicurazione deve essere considerata un elemento fondamentale della catena del valore, volta anche a far capire alle banche stesse che un'azienda correttamente ed adeguatamente assicurata costituisce di per sé un'attenuazione dello stesso rischio creditizio. Sono cose ovvie, ma bisogna in qualche modo ribadire con più forza ed efficacia sul mercato. Gli agenti dovrebbero assegnarsi un ruolo importante nel veicolare gli stessi concetti; senza la trasmissione alla clientela di una percezione diversa e più nobile della necessità di assicurarsi, quel gap con l'Europa non potrà ridursi e il loro business non potrà trarre i vantaggi enormi che esistono. Per contrastare l'invasione di campo delle banche, occorrerebbe agli agenti ed alle agenzie assicurative una strategia mirata ad ampliare l'offerta includendo nella stessa anche prodotti bancari, finanziari e di gestione del risparmio. La cosa, a mio avviso, è possibile ed anche auspicabile e conosco molte agenzie che lo fanno e che hanno istituito al loro interno un'area per proporre quei prodotti ottenendo in tal modo buoni risultati e soddisfazioni. Queste agenzie sono una piccola parte del sistema, ma non

In Italia vi è una bassa penetrazione assicurativa

Negli ultimi anni i premi danni sono notevolmente diminuiti. Assicurazioni property, r.c., infortuni, invalidità e malattia a livelli tra i più bassi in Europa



c'è sicuramente ancora una presa di coscienza del problema da parte dell'ANIA, da parte delle Compagnie e da parte delle Federazioni di Agenti che ancora si ostinano a parlare di un mercato fatto solo per e da assicurazioni, quando in realtà il mondo assicurativo si è allargato e loro sono rimasti fermi e non si sono evoluti. Non c'è quindi un'azione di supporto e di stimolo volta a sostenere le agenzie in un percorso di crescita. La stessa area di assunzione dei rischi nell'industria creditizia potrebbe essere esplorata; penso in particolare a quei rischi assunti con il ricorso a modelli matematici (prestiti personali, anticipi sugli stipendi, anticipi sulla liquidazione). Ritengo che non ci voglia molto per organizzarsi: basta volerlo, pianificarlo, predisporre le risorse umane e tecnologiche e muoversi di conseguenza.