

## La centralità dell'intermediario professionale tra mondo bancario e assicurativo

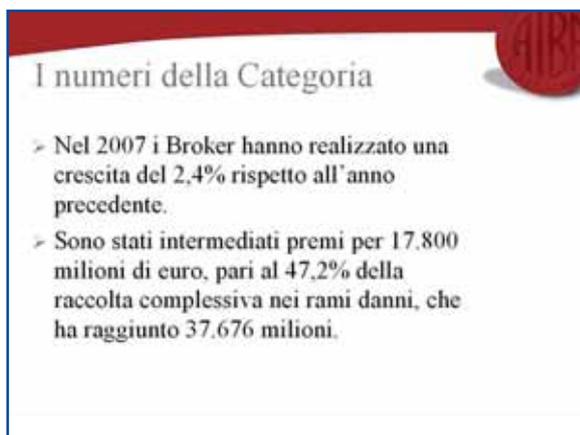
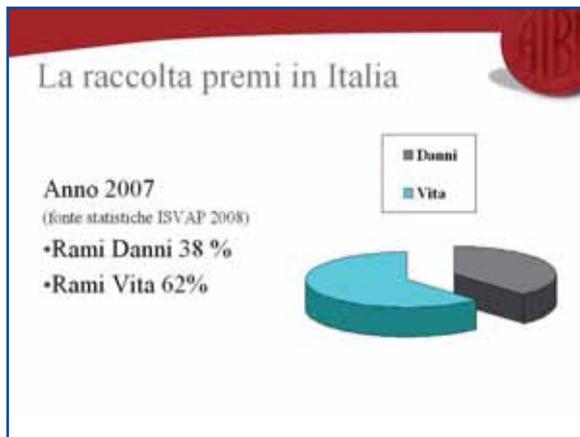
DOTT. FRANCESCO G. PAPARELLA, PRESIDENTE AIBA, ROMA

Con l'entrata sul mercato delle banche, che fino a ieri vendevano solo prodotti finanziari e che adesso hanno capito che potrebbero vendere anche prodotti assicurativi, il mondo delle assicurazioni si sta via via allargando.

La professione del broker è al centro del sistema bancario e assicurativo e queste due realtà devono necessariamente collaborare tra di loro: è una strada non modificabile che va intrapresa, portata avanti e sviluppata tenendo sempre ben in mente quali sono i compiti, i ruoli e le funzioni di ciascuno.

### I PREMI INCASSATI NEL 2007

I dati semestrali diffusi dall'Isvap evidenziano un calo dell'incasso premi del 10,6% al 30 giugno, con punte del 16,3% per il Vita, dove certe tipologie di polizze ad alto contenuto speculativo sono scese del 50%; in controtendenza sono solo le temporanee caso morte che sono aumentate dell'1,5% rispetto al primo semestre del 2007.



Il 70% del Vita è intermediato dalle banche, ma di questa percentuale il 98% sono prodotti finanziari e non vita, che, secondo il mio parere, a questo punto dovrebbero chiamarsi rami finanziari o prodotti finanziari.

### I NUMERI DELLA CATEGORIA

Questi numeri sono importanti, ancorché diversi e difforni da quelli diffusi da Ania e dall'Isvap. In realtà una gran parte del portafoglio dei broker è intermediaata attraverso la rete agenziale: da una nostra stima fatta tempo addietro, abbiamo verificato che circa il 50% di tutto quello che è intermediato dai broker avviene attraverso le agenzie, questo perché la rete agenziale è territorialmente diffusa ed è quindi

in grado di garantire servizio, prontezza e qualità di lavoro. È evidente che stando sul territorio e dovendo dare un servizio alla nostra clientela, ricerchiamo servizi migliori utilizzando, quindi, le reti agenziali.

Questo dato reale risulta da quello che noi versiamo al Fondo di Garanzia, che però non collima con il dato che viene dato sulla raccolta degli agenti: basta pensare che molti agenti senza portafoglio vengono appoggiati dai broker e questa partnership è molto importante, anche perché con le nuove normative del Registro Unico tutte queste figure sono state accomunate: agenti, broker, produttori, banche, poste, intermediari, finanziari e collaboratori di A/B/D.

Attraverso lunghi momenti di trattativa con Isvap siamo riusciti ad ottenere una serie di vantaggi o comunque di interpretazioni favorevoli del Regolamento e grazie ad esse noi oggi sappiamo che due broker possono collaborare tra loro senza venir meno alla dignità e all'autonomia di ognuno e abbiamo ben chiaro che il broker può collaborare con la rete agenziale delle compagnie purché l'agente sia un agente procuratore, abbia cioè la capacità di impegnare la propria mandante sul rischio che gli viene sottoposto; non può, però, avvenire l'inverso e cioè l'agente non si può rivolgere al broker per piazzare i propri affari, perché l'Isvap ritiene che in questo si configuri un rapporto diverso da quello che loro ritengono essere il rapporto corretto.

L'Isvap non considera invece lecita l'intermediazione congiunta tra iscritti al RUI nella sezione B (i broker) e quelli iscritti alla sezione D (banca): la motivazione, abbastanza risibile, è che poiché il regolamento impone alle banche di vendere prodotti non modificabili dalla rete di vendita, attraverso il rapporto con un broker si potrebbe aggirare questo vincolo; francamente mi sembra una considerazione abbastanza modesta, ma sempre seguendo le regole, se si ipotizzasse un rapporto tra un broker e una banca noi riteniamo che i due soggetti potrebbero essere identificati con i seguenti ruoli: il broker è colui il quale deve ideare il prodotto, realizzarne il collocamento sul mercato assicurativo ed eventualmente coinvolgere in questo collocamento la compagnia di cui la banca è socia, dopodiché il broker, assolto il proprio ruolo, consegna il prodotto alla banca che lo potrà distribuire attraverso la propria rete di sportelli. L'importante è che le banche e le assicurazioni abbiano degli intrecci azionari chiari e che i ruoli e le funzioni che dovranno svol-

### E' possibile collaborare?

- ISVAP ritiene **NON** lecita l'intermediazione congiunta tra iscritti al RUI nella Sezione B – Broker e nella Sezione D – Banca.

### I ruoli

- Il Broker idea il prodotto e ne realizza il collocamento sul mercato assicurativo, eventualmente con la compagnia socia della banca.
- La Banca lo distribuisce attraverso la propria rete di sportelli.

gere siano ben chiari all'esterno e all'interno della Governance, della compagnia e della banca.

L'Isvap non considera questo comportamento una violazione delle norme, purché si intenda realizzare una corretta ed utile complementarietà dei ruoli con un vantaggio certo per il consumatore. Secondo l'Organo di Vigilanza, l'attività può essere remunerata in questa maniera: il broker svolge la propria attività consulenziale, fattura alla banca il proprio lavoro, dopodiché la banca riceve le provvigioni come intermediario D direttamente dalle compagnie. È un sistema complicato che rischia di appesantire il costo finale del prodotto, perché alla fine i costi che si sommano vanno a scaricarsi sul consumatore, ed è quindi un'impostazione che non si riuscirà a mantenere nel tempo.

- **Si intende realizzare perciò una corretta ed utile complementarietà dei ruoli con un vantaggio certo per il Consumatore.**

### UN NUOVO SCENARIO

Cosa succederà domani nessuno è in grado di prevederlo, ma ci auguriamo che si apra un nuovo scenario in cui broker e banche possano dar vita a una partnership che li veda partecipi di una corretta suddivisione delle provvigioni riconosciute dagli assicuratori. Tutto questo si basa su un principio che l'Unione Europea sta portando avanti: dal 1° di ottobre saremo infatti obbligati a dichiarare l'entità delle provvigioni sulle

Rc auto, è il principio, ma sono convinto che da qui a tre anni noi dichiareremo provvigioni su qualunque tipo di affare intermediato e questa regola varrà per tutti.

#### La remunerazione

- **Secondo ISVAP:  
il broker fattura alla Banca la propria attività professionale;  
la Banca riceve le provvigioni dall'assicuratore/i prescelto/i.**

#### Un nuovo scenario

- **Broker e Banca avviano una partnership che li vede partecipi di una corretta suddivisione delle provvigioni riconosciute dagli Assicuratori.**

### IL CONFINE

Il broker dovrà studiare e la banca vendere solo prodotti non modificabili dalla rete, questo perché finché ci sarà il dettato dell'art. 41, comma 1 del Regolamento Isvap così dovrà essere, anche se siamo ben consci del fatto che con il sistema delle crocette su domande con doppia possibilità qualsiasi prodotto a taglio fisso possa diventare personalizzabile.

Oggi ci troviamo di fronte al crollo della credibilità delle istituzioni finanziarie e

molti assicuratori – quelli che hanno privilegiato l'attività speculativa – ne sono stati coinvolti e ne stanno pagando le conseguenze, e non credo che questa credibilità verrà recuperata rapidamente. Poiché la sensibilità del risparmiatore è molto istintiva e poco razionale, per recuperare la perdita di credibilità che le istituzioni finanziarie hanno avuto ed hanno tutt'ora ci sarà bisogno di un lungo periodo di assestamento e di azioni mirate.

La nostra categoria, che da questi fenomeni è esclusa e proprio per questo è credibile agli occhi del cliente sul mercato, può mettere a disposizione la propria credibilità affinché ciascuno si riappropri del proprio ruolo. Il ruolo di base della banca è essere un'istituzione finanziaria che attraverso la raccolta di pubblico risparmio consente la messa a disposizione di risorse per lo sviluppo dell'economia reale, mentre l'assicuratore è quel soggetto che, attraverso il sistema mutualistico, garantisce il 'normale' fruire dell'attività imprenditoriale, commerciale e sociale. Questi sono i due ruoli che noi consideriamo essere percepiti e voluti dal consumatore. Giorni fa ho contestato che sulle united linked fosse riportata la parola polizza, la terminologia potrebbe essere corretta ma il consumatore medio italiano, con l'acquisto di una polizza, pensa di star trasferendo un rischio, mentre con una united linked non ha trasferito proprio nulla ma al contrario si è preso un rischio; a questo punto sostenere "la

nostra rete ha dato delle informazioni corrette e l'acquirente ne era a conoscenza" non è possibile, perché in realtà nessuno sapeva, basta pensare alla Lehman Brothers, tutto è nato dal problema della mancanza di controlli.

Tutto questo è risolvibile ritornando all'origine dei ruoli e alla chiarezza, quindi bisogna evitare che i due soggetti, banca e assicurazioni, si sommino uno con l'altro, siano identificati come lo stesso soggetto e che quindi si generi nell'acquirente una mancata percezione chiara di cosa stia comprando in quel momento. Questa naturalmente è una mia impressione, ma penso sia percepita da tutti coloro che operano nel mercato: i clienti chiedono sicurezza. Noi assicuratori

### Il confine

- Il Broker dovrà studiare – e la Banca vendere – solo prodotti NON modificabili dalla rete.
- Verrà così pienamente rispettato il dettato dell'art. 41, comma 1 del Regolamento ISVAP n. 5 del 16/10/2006.

### Il mercato

- Per la prima volta dal dopoguerra è crollata la credibilità nelle istituzioni finanziarie; gli assicuratori che hanno privilegiato l'attività speculativa sono stati pesantemente coinvolti dal crollo.
- Per avere una attendibile dimensione della gravità del fenomeno, dovremo attendere aprile/maggio del 2009, con la pubblicazione dei Bilanci al 31/12/2008.

### Riappropriarsi del ruolo

- ❖ LA BANCA: istituzione finanziaria che attraverso la raccolta di pubblico risparmio consente la messa a disposizione di risorse per lo sviluppo dell'economia reale.
- ❖ L'ASSICURATORE: il soggetto che, attraverso il sistema mutualistico, garantisce il "normale" fruire dell'attività imprenditoriale, commerciale e sociale.

## Riappropriarsi del ruolo

- ❖ LA BANCA: istituzione finanziaria che attraverso la raccolta di pubblico risparmio consente la messa a disposizione di risorse per lo sviluppo dell'economia reale.
- ❖ L'ASSICURATORE: il soggetto che, attraverso il sistema mutualistico, garantisce il "normale" fruire dell'attività imprenditoriale, commerciale e sociale.

## La funzione per il broker

- L'esperto che consente alla Banca di distribuire attraverso la propria rete prodotti di qualità elevata e "dall'esclusivo" contenuto assicurativo.

*Crediamo infatti che non debba più equivocarsi la tipologia del prodotto utilizzando termini fuorvianti quali "polizza", laddove si proponano strumenti speculativi a basso o alto rischio per il sottoscrittore. L'Assicuratore deve "rischiare" e non può in nessun caso rappresentare un sistema distributivo succedaneo a quello finanziario.*

zioni non solamente assicurative ma anche di servizio, come per esempio la long term care, una di quelle coperture che più di altre si presta ad avere contenuti di servizio oltre che assicurativi, cioè indennitari, ed è preferibile per quelle famiglie che hanno bisogno di un supporto piuttosto che dare una cifra congrua in alcuni momenti e meno congrua in altri. Per avere un buon prodotto bisogna avere dei servizi aggiuntivi che sono la caratteristica di prodotti assicurativi evoluti, benefici appropriati e tangibili, prezzi competitivi - bisogna iniziare a pensare di tagliare certi ricavi provvigionali perché chiaramente non ci saranno più gli spazi del 50% - e la non confrontabilità del prodotto, vale a dire riuscire a creare un prodotto unico con un misto di prestazioni e di coperture diverse.

Tutto questo si può realizzare attraverso alcuni canali come: la ricerca di mercato, la verifica del ritorno di gradimento, l'analisi della segmentazione che la banca dati ha fornito, la chiarezza, al momento dell'offerta del prodotto, di quali siano i rapporti tra cliente e assicurazione e la formazione al personale di vendita.

Successivamente dovremo fare un monitoraggio per evolvere il prodotto, per valutare i risultati, per controllare standard di servizio, il servizio di post-vendita, analizzare i rischi che stiamo coprendo, monitorare tutti i cambiamenti del mercato e la possibile evoluzione legislativa.

possiamo essere il soggetto in grado di dare garanzia al cliente della banca che sta comprando un prodotto assicurativo.

Noi quindi ci poniamo come partner della banca per essere garanti nei confronti del consumatore dei contenuti del contratto che la banca gli sta vendendo attraverso la propria rete, vogliamo e possiamo porci come certificatori di qualità del prodotto assicurativo indipendentemente da chi lo sta vendendo in quel momento.

Per essere certificatori del marchio di qualità bisogna studiare dei prodotti che abbiano delle caratteristiche specifiche, che siano adatti al target identificato e che contengano presta-

- Il Broker diviene *garante* nei confronti del consumatore del contenuto del contratto di Assicurazione che viene offerto dalla rete bancaria, dando l'indispensabile "marchio di qualità".
- Viene certificato il prodotto e NON chi lo distribuisce.

Come passo ulteriore dovremo fare delle verifiche sui risultati, sugli standard qualitativi del servizio, sulla rispondenza del prodotto rispetto ai sinistri denunciati, i cambiamenti del mercato e il benchmarking.

A questo punto insieme alla banca dovremmo riuscire a fare in modo che il consumatore percepisca e valuti in modo positivo l'apporto insostituibile che il broker ha dato a quel prodotto che la banca gli sta offrendo: vogliamo e dobbiamo distinguerci come categoria con un marchio di qualità che garantisca effettivamente a tutti gli acquirenti di polizze assicurative, attraverso il sistema bancario, un valore aggiunto.



### Come realizzarlo

- Ricerca di mercato
- Verifica del ritorno dell'iniziativa
- Analisi della segmentazione estratta dalla banca dati
- Delimitazione dei rapporti Cliente/Assicuratore
- Formazione e controllo del personale incaricato della distribuzione.

### Monitoraggio

- Evoluzione del prodotto
- Analisi dei risultati
- Controllo degli standard del servizio
- Analisi dei rischi
- Monitoraggio dei "cambiamenti" del mercato
- Variazione di legislazione
- Benchmarking