

L'ASSICURAZIONE COME PARTNER E GESTORE DEL RISCHIO

di MARIA MORO

LA COLLABORAZIONE TRA COMPAGNIE E BANCHE È IN GRADO DI AMPLIFICARE I POSSIBILI BENEFICI PER IL CLIENTE SE ENTRAMBE LE PARTI METTONO A FATTOR COMUNE I PROPRI VANTAGGI COMPETITIVI. GLI INVESTIMENTI COMUNI POSSONO CONDURRE A MIGLIORI RISULTATI ANCHE NEL BUSINESS DANNI

Se si escludono i grandi gruppi bancari, che possono incorporare l'assicurazione nella propria catena del valore con la piena integrazione della fabbrica prodotto assicurativa nel core business bancario, la bancassicurazione è fatta da alleanze strategiche pluriennali tra compagnie e istituti finanziari. Queste alleanze, storicamente concentrate unicamente sull'offerta vita, negli anni più recenti sono diventate terreno fertile anche per sviluppare l'offerta dei rami danni.

Il futuro della bancassicurazione passa attraverso la capacità di riconoscere come si sono evoluti i rispettivi ruoli all'interno del modello, per essere ancora più complementari mantenendo le proprie specificità.

Una simile affermazione assume forza a seconda del valore che si vuole dare alle sfumature, ma che **Alberto Vacca**, chief business and investment officer di **Aviva Italia** (compagnia che negli ultimi due anni ha segnato una raccolta netta di oltre 7 miliardi di euro dal canale bancario e dei consulenti finanziari), marca chiaramente in due punti fermi.

Uno è che l'assicurazione rispetto al passato ha un ruolo più rilevante, in quanto offre maggiore valore aggiunto "considerando – spiega – che la gestione del rischio, a seguito dell'introduzione dei nuovi framework regolamentari, necessita sempre più di capitale e competenze specialistiche". Proprio questi elementi devono essere considerati alla base della collaborazione, piuttosto che il pagamento di una *goodwill upfront* che ha contraddistinto il passato.

AIUTARE LA VENDITA CON LA TECNOLOGIA

Il secondo riguarda il ruolo della tecnologia, che dovrà essere lo strumento per offrire il miglior servizio possibile al cliente, attraverso investimenti comuni che consentano di condividere e utilizzare al meglio le informazioni: "La soluzione più semplice è quella di integrare gli strumenti di offerta assicurativa nella piattaforma di



Alberto Vacca, chief business and investment officer di Aviva

home banking, offrendo un'esperienza realmente seamless".

Il recente lockdown legato alla pandemia ha rappresentato un fattore di accelerazione nella propensione dei clienti a utilizzare piattaforme digitali e questo ha evidenziato l'importanza di avere a disposizione sistemi integrati che consentano di gestire l'intero ciclo di vita dei prodotti assicurativi.

Per far sì che questa integrazione risulti pienamente efficace, è necessario mettere a fattor comune le informazioni relative ai clienti, superando la gelosia che ha storicamente contraddistinto il passato. Secondo Vacca, "il fenomeno delle polizze dormienti è la conseguenza più chiara di questa storica mancanza di condivisione delle informazioni".

I temi tecnologici possono rappresentare un fattore importante anche per lo sviluppo dell'offerta danni nel canale bancario. Infatti, conoscendo meglio i clienti delle banche, con gli strumenti dell'insurtech è possibile disegnare un'offerta personalizzata in perfetta armonia con le normative Idd e Mifid 2.

Nell'esperienza di Aviva, altro elemento fondamentale per lo sviluppo del danni è la formazione della rete distributiva anche nel canale bancario, non abituato a offrire efficacemente questo tipo di prodotti.