

PROSPETTIVE

L'INSURTECH METTE IL CLIENTE AL CENTRO

Parla Andrea Polizzi
coordinatore della
Commissione permanente
regtech di IIA

di claudia la via

Assicurazione dei rischi, polizze on demand e su misura, sottoscrizioni, firme e gestione dei sinistri digitalizzate e smart. Il mercato dell'Insurtech sta crescendo a ritmi vertiginosi (*ne abbiamo parlato anche sul numero 181 di MAG*) e, oltre alle infinite possibilità che offre, apre anche al tema dell'evoluzione della normativa e degli aspetti legali che cercano di tenere il passo con un nuovo modello di attività assicurativa. È in questo contesto che si muove la Commissione permanente regtech dell'Italian Insurtech Association (IIA), con l'obiettivo di fare chiarezza sulla normativa e aiutare tutti gli attori a prendere parte a questa rivoluzione in maniera consapevole e in compliance con le richieste del regolatore. Fra tutte le normative sul piatto, un ruolo centrale per l'Insurtech lo gioca proprio la disciplina europea del Product oversight and governance (Pog) che, in

campo assicurativo, regola il processo di ideazione e realizzazione dei prodotti assicurativi e la relativa distribuzione sul mercato anche in un'ottica di garantire una crescente tutela all'utente finale. «Si tratta di una disciplina che mette al centro il cliente finale, dal momento che impone alle imprese di assicurare di garantire nella creazione e durante la vita del prodotto assicurativo il miglior interesse del cliente e un adeguato valore per lo stesso, oltre ad assicurare, per i prodotti d'investimento assicurativi, un continuo equilibrio fra costo ed efficienza del prodotto», spiega l'avvocato **Andrea Polizzi** partner studio legale D'Argenio Polizzi e Associati e coordinatore della Commissione permanente regtech di IIA.

In che modo la tecnologia può essere da supporto nella gestione e automatizzazione dei processi normativi?

La tecnologia riveste ormai un ruolo centrale nell'attività di compliance delle imprese di assicurazione e (in futuro) degli intermediari assicurativi. In particolare, l'utilizzo di soluzioni di intelligenza artificiale (IA), di analisi dei big data,

di machine learning, di cloud computing, nonché di sistemi di Robotic process automation (Pra), potrebbe garantire agli operatori di settore una migliore e più efficiente gestione dei processi normativi e di controllo, riducendo gli errori e i costi e supportando la componente umana, che nelle attività normative è imprescindibile.

Come si muove in questa direzione la commissione permanente di IIA?

Il nostro principale obiettivo è diffondere la cultura assicurativa sia tra gli operatori di settore sia tra i non addetti ai lavori, garantendo una maggiore penetrazione nel mercato nazionale, attraverso una continua attività di ricerca e di aggiornamento rispetto alle tematiche *regtech* (applicazione della tecnologia ai processi normativi, *ndr*) e attraverso un'attività formativa e informativa rivolta a tutti. Inoltre, stiamo elaborando specifiche linee guida in materia di *best practice* da condividere con gli operatori del settore interessati e, una volta finalizzate, con le competenti vigilanze.

Gli investimenti nel settore insurtech sono guidati ancora da pochi attori. Cosa servirebbe, a livello di regolamentazione, per favorire l'ingresso di nuovi player?

Un primo passo importante è stato fatto grazie alla Sandbox regolamentare, che ha permesso anche agli attori più piccoli di proporsi in un confronto costruttivo con l'Autorità di vigilanza sui temi dell'innovazione nel settore assicurativo. Il settore dell'*insurtech* sarebbe sicuramente agevolato se questo confronto diventasse sempre più strutturale. Inoltre, sarebbe necessaria anche una maggiore proporzionalità degli obblighi normativi e regolamentari, tema su cui l'IIA ha avviato da tempo proficui colloqui con l'Autorità di vigilanza (Ivass).

Serve una maggiore formazione di tutti gli attori anche sul quadro normativo?

La formazione è elemento fondamentale e centrale della diffusione di nuovi modelli di assicurazione. Come associazione abbiamo favorito anche occasioni di confronto tra gli associati, gli operatori di mercato e gli *stakeholder* sulle principali linee di sviluppo del settore e su come possano essere superati i freni all'innovazione, garantendo un approccio *customer centric*. Inoltre, un altro aspetto importante è favorire

il confronto con omologhe associazioni estere e operatori di mercato di altri Paesi europei e non solo.

Secondo il vostro ultimo studio sulle polizze digitali emerge che entro il 2030 dovrebbero essere l'80% del totale, contro il 23% del 2020. Cosa sta spingendo davvero questo cambiamento?

Il cambiamento non può che essere determinato da un serie di diversi fattori, non da ultimo la pandemia, che ha spinto gli operatori del settore e i clienti verso nuove tipologie di prodotti e modelli distributivi. Altro elemento chiave è l'affacciarsi sul mercato assicurativo delle nuove generazioni native digitali, che stanno portando all'emersione di una nuova tipologia di cliente, il "cliente digitale".

«STANNO EMERGENDO NUOVE TIPOLOGIE DI PRODOTTO, COME LE "INSTANT INSURANCE", LE SOLUZIONI PAY-PER-USE, I PRODOTTI EMBEDDED E GLI SMART CONTRACT»

Quali sono le attuali tendenze del settore in Italia e quali le principali differenze con il resto d'Europa?

Il mercato assicurativo italiano e quello europeo si stanno muovendo verso nuovi modelli di business, soprattutto distributivi e verso prodotti assicurativi innovativi. Stanno emergendo nuove tipologie di prodotto, come le "instant insurance", le soluzioni pay-per-use, i prodotti embedded e gli smart contract. Tuttavia, il mercato italiano sta riscontrando rispetto agli altri principali Paesi europei un certo ritardo sull'adozione e la diffusione di queste nuove tipologie di prodotti assicurativi.

Quale sarà secondo voi la vera innovazione in ambito assicurativo nei prossimi anni?

Sicuramente la capacità degli operatori di settore di unire gli aspetti *insurtech* e *regtech* nei processi operativi e gestionali, nonché di *governance*, e di includere nei prodotti assicurativi gli aspetti di sostenibilità in ambito Esg. Altra sfida rilevante per il

»»»

mercato sarà integrare nel contesto dei prodotti commercializzati, modalità di pagamento digitale anche con l'obiettivo di realizzare un ecosistema digitale sempre più connesso e trasparente per il cliente.

Quali settori vivranno un significativo cambiamento?

Il cambiamento sarà trasversale e toccherà sia i produttori sia i distributori, i quali dovranno creare processi di controllo, di *governance* e di distribuzione più integrati e condivisi. In questo senso, lo sviluppo tecnologico deve essere visto dagli operatori di settore come un'occasione di crescita e di maggiore segmentazione dell'offerta.

Quali saranno i modelli abilitanti per l'assicurazione del futuro?

Il modello dell'open insurance sarà sicuramente trainante. In particolare, l'utilizzo di tecnologie API potrà garantire una sempre maggiore interoperabilità tra le imprese e gli intermediari assicurativi, assicurando un processo di governance efficiente ed efficace del prodotto assicurativo e della relativa distribuzione dello stesso. Rispetto ai prodotti assicurativi, troveranno una sempre più ampia diffusione le soluzioni di instant insurance, che rispondono a esigenze di

«LO SVILUPPO TECNOLOGICO DEVE ESSERE VISTO DAGLI OPERATORI DI SETTORE COME UN'OCCASIONE DI CRESCITA E DI MAGGIORE SEGMENTAZIONE DELL'OFFERTA»

copertura immediata del cliente e che potranno essere distribuiti e venduti in tempo reale anche tramite smartphone attraverso app dedicate o siti internet, nonché la definizione di prodotti assicurativi basati su smart contract, che permettano una semplicità e un'estrema efficienza della gestione del contratto assicurativo, dall'assunzione alla liquidazione del sinistro.

In questo contesto la tecnologia blockchain troverà sempre più spazio, così come i processi di data intelligence evoluta che permettono una gestione corretta ed efficiente delle informazioni dei dati, sempre più centrali per l'erogazione di prodotti "su misura". □

