



Insurance day – XII Edizione

Centralità del Consumatore e Innovazione Tecnologica

Intervento del Consigliere dell'IVASS

Prof. Riccardo Cesari

Milano 27 settembre 2013

1. Innovazione digitale: nuove opportunità per consumatori e imprese.

Desidero anzitutto ringraziare per l'invito rivolto all'IVASS a fornire il proprio contributo in questa sede per discutere di un tema di grande attualità e rilevanza per il Paese in generale e per il settore assicurativo, in particolare.

L'innovazione digitale è stata il *leitmotiv* dei più recenti interventi normativi tesi a promuovere il progresso attraverso lo sviluppo dell'economia e della cultura digitali. Ciò richiede un'evoluzione culturale bilaterale che induca il consumatore ad avvalersi ordinariamente dello strumento tecnologico; le imprese e gli intermediari a sfruttare appieno le nuove tecnologie per accrescere efficienza e competitività.

La spinta innovativa per il mercato assicurativo comporta l'adozione di modelli gestionali ed organizzativi più avanzati che consentano di cogliere i benefici derivanti dalla gestione di una vasta gamma di informazioni digitalizzate. Per altro verso la multicanalità nei rapporti con la clientela rappresenta una significativa opportunità di crescita della competitività e del *business*.

Nel settore assicurativo le nuove misure si sono concentrate prevalentemente, ma non esclusivamente, nel ramo r.c.auto, con interventi eterogenei ma tutti all'insegna dell'innovazione tecnologica:

- la creazione, nei siti internet delle imprese, di aree riservate ai clienti (*home insurance*);
- la dematerializzazione dei documenti assicurativi r.c.auto (attestato e contrassegno);
- la definizione dei contenuti minimi del contratto r.c.auto ed il potenziamento dei sistemi di preventivazione *on line*;

- il rafforzamento di sistemi antifrode mediante la creazione di un Archivio Integrato Antifrode presso l'IVASS e l'accesso sistematico delle imprese alle Banche dati;
- la gestione e l'utilizzo delle informazioni derivanti dalla "scatola nera" nella gestione dei sinistri ed a fini tariffari;
- la digitalizzazione per semplificare gli adempimenti burocratici nei rapporti contrattuali tra imprese, intermediari e consumatori;
- la creazione di una piattaforma e-learning per gli intermediari assicurativi.

In alcuni casi è stato attribuito all'IVASS il compito di dare attuazione alle misure attraverso diretta attività regolamentare, in altri casi è stato previsto un ruolo di supporto ad altre Autorità (Ministero dello Sviluppo Economico, ecc).

2. Home Insurance.

L'*home insurance* dà attuazione ad uno dei punti previsti dall'Agenda digitale del decreto "Crescita bis" (art. 22, comma 8, d.l. 179/2012 convertito in l. 221/2012) con lo scopo di favorire un contatto immediato e diretto con il cliente, valorizzare il canale di comunicazione telematico e, contestualmente, porre rimedio all'asimmetria esistente tra il settore bancario, ove da tempo è diffuso l'*home banking*, e quello assicurativo.

Le nuove disposizioni in materia di gestione dei rapporti assicurativi via *web*, introdotte dal Provvedimento n. 7 del 16 luglio 2013, sono state integrate nel Regolamento n. 35/2010, che disciplina in generale gli obblighi di informazione nei confronti dei clienti.

A partire dal novembre 2013, i consumatori che stipulano una polizza di assicurazione, potranno chiedere l'attivazione, nel sito internet della loro impresa di assicurazione, di un'area riservata a cui accedere con modalità protetta, al fine di consultare in tempo reale la propria posizione assicurativa, verificare le coperture in

corso e le relative scadenze dei premi, conoscere il valore di riscatto della polizza vita o il valore delle prestazioni nel caso di prodotti assicurativi a contenuto finanziario, ricevere alcune comunicazioni periodiche da parte dell'assicuratore.

Nell'area verrà anche pubblicato l'attestato di rischio, che può essere in tal modo scaricato e consultato dal cliente in ogni momento. Ciò anticipa, a beneficio del consumatore, la vera e propria "dematerializzazione" del documento.

Le imprese potranno anche mettere a disposizione dei clienti funzioni ulteriori, come il pagamento del premio assicurativo *on line* ed avvalersi dell'area riservata per proporre prodotti nuovi mediante messaggi promozionali o pubblicitari, previo consenso del cliente.

L'introduzione dell'*home insurance* – prevista in un'ottica *consumer oriented* – reca un evidente vantaggio per il mercato assicurativo che potrà assolvere a molti degli obblighi informativi previsti dalla normativa avvalendosi dello strumento tecnologico ed avvicinarsi al consumatore con modalità nuove e meno costose, anche per conoscerne le esigenze e proporre prodotti adeguati al suo profilo.

3. Dematerializzazione dei documenti r.c.auto.

3.1 Attestato di rischio

La dematerializzazione dell'attestato di rischio è stata prevista dal decreto "Concorrenza" (art. 32, comma 2, d.l. 1/2012 convertito in legge n. 27/2012¹) con lo scopo di semplificare sia gli obblighi di consegna al consumatore sia l'acquisizione del documento da parte della nuova impresa, garantire informazioni aggiornate e complete e facilitare la corretta classificazione dei rischi in fase assuntiva.

¹ L'articolo ha modificato, integrandolo, l'articolo 134 del Codice delle Assicurazioni.

La trasformazione dell'attestato da cartaceo a digitale comporta che la consegna del documento all'avente diritto avvenga esclusivamente in via telematica e che la medesima modalità venga utilizzata dalle imprese che assumono per la prima volta il contratto.

La digitalizzazione dell'attestato – già parzialmente anticipata, come visto, nell'ambito dell'Home Insurance - presuppone l'operatività della Banca Dati degli Attestati di Rischio e l'alimentazione obbligatoria della stessa da parte di tutte le imprese operanti in Italia. La Banca Dati degli Attestati di Rischio costituirà una delle banche dati cui sarà connesso l'Archivio integrato antifrode - AIA (sul punto v. *infra* par. 5).

3.2 Contrassegno.

Il decreto "Concorrenza" (art. 31, comma 1) ha anche previsto che vengano individuate le modalità per la progressiva dematerializzazione dei contrassegni di assicurazione e la loro graduale sostituzione con sistemi elettronici o telematici, anche in collegamento con banche dati.

Finalità della dematerializzazione è, in primo luogo, contrastare i diffusi fenomeni di contraffazione dei contrassegni assicurazione r.c.auto ed arginare la problematica dei veicoli circolanti senza copertura assicurativa. Essa passa attraverso la creazione di una Banca dati pubblica contenente i dati già presenti negli archivi informatici ANIA, integrati con le informazioni contenute nell'Archivio nazionale dei veicoli e nell'Anagrafe nazionale degli abilitati alla guida, tenuti dalla Motorizzazione Civile.

La Banca Dati garantirà il controllo delle coperture r.c.auto in via telematica ed in tempo reale, permettendo i controlli da parte delle Forze dell'ordine e di chiunque ne abbia interesse, in particolare le compagnie dei soggetti danneggiati. Contestualmente essa consentirà al MIT (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) l'individuazione dei veicoli che circolano sforniti di copertura assicurativa e dei rispettivi proprietari, per segnalarli, in assenza di regolarizzazione, alle Forze dell'ordine per le sanzioni conseguenti.

La regolamentazione, affidata a MiSE (Ministero dello Sviluppo economico) e MIT, è in fase ultimativa e prevede vari *step* attuativi al fine di garantire la gradualità e la sostenibilità dell'implementazione tecnologica del nuovo sistema.

4. “Contratto base” r.c.auto e preventivazione vita on line.

4.1. Contratto base.

Il “contratto base r.c.auto” - introdotto dal decreto “Crescita bis” (art. 22, comma 4) con la finalità di favorire una scelta consapevole da parte del consumatore - consentirà una maggiore chiarezza, trasparenza e confrontabilità da parte dei consumatori dei prodotti offerti dal mercato.

Per il contratto base r.c.auto è previsto un “modello elettronico”, che dovrà servire al consumatore per ottenere l'offerta *on line*.

Lo schema di decreto relativo al contenuto del “contratto base” è affidato al MiSE.

4.2 Preventivazione vita on line per i mutui.

La preventivazione *on line* è uno strumento piuttosto diffuso nel ramo r.c.auto, che consente al cliente un confronto rapido tra premi delle varie imprese e favorisce competitività ed efficienza del mercato assicurativo.

I sistemi di preventivazione sono, infatti, più efficaci nei casi di contratti il cui contenuto minimo è “regolato” normativamente, in quanto attraverso questi strumenti il consumatore tende a focalizzare la propria attenzione prevalentemente sull'aspetto economico della prestazione, trascurando altri aspetti significativi delle coperture assicurative (clausole di limitazione, di esclusione o rivalsa, franchigie, ecc) che

possono variare da impresa a impresa e giustificare, in taluni casi, il diverso importo di premio richiesto.

In tale prospettiva è da valutare positivamente l'*input* legislativo nella direzione della definizione dei contenuti minimi del contratto r.c.auto, come anche la previsione, contenuta nel decreto "Concorrenza" (art. 28, comma 2), in tema di definizione dei contenuti minimi delle polizze vita connesse a mutui o finanziamenti.

La regolamentazione attuativa emanata dall'IVASS (Regolamento n. 40 del 2012) ha introdotto, anche per tali prodotti, un servizio di preventivazione *on line* presso le imprese.

5. Archivio integrato antifrode – AIA.

Il decreto "Crescita bis", nell'ambito della grande attenzione riservata alle attività di prevenzione e contrasto delle frodi, ha attribuito all'IVASS il compito di costituire al suo interno una struttura antifrode e creare un archivio informatico integrato, connesso con una pluralità di banche dati (art. 21, commi 1,2,3).

Si tratta di uno sforzo organizzativo e tecnologico di grado elevato che, come tale, sta impegnando e impegnerà l'Autorità in modo consistente.

Alla struttura antifrode è affidato il compito di svolgere attività di prevenzione dei fenomeni fraudolenti nell'RCA, anche mediante sistemi di allerta preventiva, segnalare alle imprese, all'Autorità giudiziaria, alle Forze di Polizia i casi di anomalia riscontrati e valutare l'attività antifrode posta in essere delle imprese di assicurazione.

Per svolgere tali funzioni la struttura si avvarrà di un Archivio Integrato Antifrode (AIA) in grado di connettersi con le principali Banche dati pubbliche e private esistenti (Banca dati attestati di rischio, Banca dati sinistri, Anagrafe testimoni e danneggiati,

Archivio nazionale veicoli, Dati Consap Fondo di Garanzia Vittime della Strada, Dati Ufficio centrale italiano, ecc)

L'IVASS sta completando lo studio di fattibilità del progetto che dovrebbe prevedere una prima fase di individuazione e collegamento degli archivi informatici, una seconda fase di elaborazione dei sistemi di allerta e una fase finale di rilascio e monitoraggio del sistema AIA.

La creazione di una infrastruttura tecnologica da parte di IVASS, che raccolga e connetta tale significativo numero di informazioni digitali impone, d'altro canto, alle imprese di assicurazione di potenziare le proprie strutture antifrode sia in fase assuntiva che liquidativa e predisporre modelli organizzativi capaci di recepire ed utilizzare queste informazioni per rendere maggiormente efficaci ed efficienti i sistemi liquidativi.

6. La ricostruzione digitale del sinistro: la scatola nera.

Nell'ambito del decreto "Concorrenza" il legislatore ha inteso incentivare la diffusione di meccanismi elettronici che registrano l'attività del veicolo, c.d. scatole nere (art. 32, comma 1 *bis*²). La regolamentazione demandata ad IVASS (di concerto con MiSE e Garante per la protezione dei dati personali) definirà le modalità di raccolta, gestione e utilizzo dei dati raccolti dalle scatole nere, assicurandone l'interoperabilità, ossia la portabilità dei dispositivi nel caso di passaggio da un'impresa ad un'altra.

I dati raccolti dalla scatola nera dovrebbero essere gestiti ed utilizzati dalle imprese a fini tariffari e per la determinazione della responsabilità in occasione dei sinistri. I dati digitali registrati riguardano, infatti, sia la condotta di guida del conducente (km percorsi dal veicolo per tipologie di strade urbane, extraurbane, autostrade, giorni e ore di maggiore utilizzo del mezzo), sia, in caso di sinistro, l'effettiva posizione del veicolo, la relativa dinamica e la potenza dell'impatto.

² L'articolo ha modificato, integrandolo, l'articolo 132, comma 1 del Codice delle Assicurazioni.

Si tratta di un numero di informazioni considerevole che, se decodificate e utilizzate con sistematicità, garantisce alle imprese efficienti personalizzazioni del *pricing* in funzione dei comportamenti di guida del conducente, una corretta valutazione del sinistro, in termini di dinamica, responsabilità, ma anche di tipologia e gravità dei danni subiti ed una efficace prevenzione delle frodi (sinistri fantasma ecc).

La scatola nera, rappresenta, inoltre, una interessante *chance* di innovazione in termini di prodotti offerti.

7. La digitalizzazione per semplificare gli adempimenti burocratici

Al fine di semplificare le procedure e gli adempimenti burocratici nei rapporti contrattuali tra imprese, intermediari e clientela, il decreto “Crescita bis” (art. 22, comma 15 *bis*) demanda all’IVASS il compito di favorire relazioni digitali tra le parti, l’uso della posta elettronica certificata, della firma digitale ed i pagamenti elettronici *on line*.

Gli obiettivi di semplificazione posti dalla normativa, che riguardano in particolare i rami danni, vanno anche al di là della digitalizzazione e sono tesi ad un ripensamento degli adempimenti informativi attualmente richiesti.

Le disposizioni attuative, in via di definizione, mirano - con riguardo al cliente e previo suo consenso scritto - a consentire l’invio della documentazione precontrattuale e delle informazioni in corso di contratto esclusivamente in formato elettronico ed a costruire il contratto come documento informatico. E’ anche previsto l’invio dell’attestazione sullo stato del rischio all’indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente.

Con riferimento agli intermediari di assicurazione, in particolare agenti, broker, banche e intermediari finanziari, sarà previsto che essi si dotino di sistemi di

pagamento elettronico dei premi assicurativi, di un indirizzo di posta elettronica certificata da comunicare al pubblico ed da utilizzare per le ordinarie comunicazioni. Gli intermediari dovranno, inoltre, favorire l'utilizzo da parte dei clienti e degli assicurati della tecnologia della firma digitale per la conclusione dei contratti assicurativi e per le successive comunicazioni.

8. Piattaforma e-learning per intermediari di assicurazione

L'esperienza di vigilanza ed il confronto internazionale mostrano che adeguati livelli di conoscenza e di capacità professionale degli intermediari costituiscono uno snodo cruciale sia ai fini di un corretto e affidabile rapporto con la clientela sia per lo sviluppo di sane dinamiche di mercato nell'ottica della protezione del consumatore.

L'IVASS ha il compito, in attuazione del decreto "Crescita bis" (art. 22, comma 13) di definire gli *standard* organizzativi, tecnologici e professionali riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli intermediari con riguardo ai prodotti formativi, ai requisiti dei soggetti formatori ed alle caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme di *e-learning*.

La regolamentazione in via di emanazione mira, pertanto, ad elevare gli *standard* professionali ed a contenere i costi della formazione e dell'aggiornamento, a coordinare la disciplina dei settori assicurativo creditizio e finanziario e a facilitare l'accesso e la fruizione dei corsi, mediante la piena equiparazione ai corsi in aula dei corsi svolti in videoconferenza o tramite *e-learning*.

Tale ultimo aspetto sarà realizzato mediante la previsione di specifiche caratteristiche tecniche e funzionali della videoconferenza e dell'*e-learning*, secondo i principi di tracciabilità dei tempi, fruizione dei corsi, interattività mediante la creazione di aule virtuali e test interattivi di apprendimento e multimedialità.

Conclusione.

“Concorrenza” e “crescita” sono parole-chiave per dare soluzione ai problemi del Paese. Esse passano oggi per uno strumento ancora poco sfruttato in Italia (cfr. l’Agenda Digitale) quindi ad alto potenziale: amministrazione digitale, istruzione digitale, sanità digitale, giustizia digitale, ma anche assicurazione digitale.

Ciò mira, in definitiva, ad agevolare il cittadino, a combattere le frodi assicurative e ad accrescere la concorrenza.

L’IVASS è impegnato, con il ricorso a notevoli risorse umane e patrimoniali, a conseguire questi importanti obiettivi sociali.