

51° Giornata del Credito

Le nuove tecnologie digitali applicate alla finanza:
il punto di vista del regolatore

Intervento di Stefano De Polis
Segretario Generale IVASS

Roma, 4 ottobre 2019

Ringrazio l'Associazione Nazionale per lo Studio dei Problemi del Credito per l'invito a partecipare ai lavori di questa 51° Giornata del credito in cui i temi dello sviluppo e della crescita fanno leva sui pilastri della sostenibilità ambientale e dell'innovazione digitale.

Oggi non vi è contesto in cui non si discuta di sviluppo sostenibile e riscaldamento globale. Ne dibattono i tavoli internazionali e i nostri giovani che affollano le piazze nei *Fridays for future* e portano nelle case la loro determinazione a cambiare il mondo in cui viviamo facendosi portatori di una nuova etica di sostenibilità ambientale.

In entrambi i casi, a ben vedere, sono i *Millennials* e la *Generazione Z* i principali interlocutori, o meglio i protagonisti e i destinatari del cambiamento.

Prima di portare il contributo dell'IVASS sulle sfide poste dalle nuove tecnologie digitali applicate alla finanza, vorrei brevemente soffermarmi sul contributo che il settore assicurativo fornisce al credito e allo sviluppo nella sua veste di investitore istituzionale e di operatore professionale in grado di offrire coperture dei rischi cui sono tipicamente esposte le imprese e le famiglie. Studi ed evidenze empiriche indicano che l'utilizzo di coperture assicurative migliora il merito creditizio delle imprese, riducendo la probabilità di *default*.

Nel quinquennio 2013-2018, il settore assicurativo ha visto crescere la sua rilevanza negli investimenti delle famiglie: la quota delle riserve del ramo vita è passata dall'11,7 per cento delle attività finanziarie totali a quasi il 20%. Nel complesso le compagnie detengono investimenti per 923 mld di euro, di cui 256 mld circa in azioni e obbligazioni societarie.

Crescono pure i premi assicurativi nei rami danni anche se il *protection gap* rispetto ad altri grandi paesi europei è ancora rilevante; ciò ovviamente indica anche che il mercato offre ancora importanti prospettive di sviluppo che le compagnie sono determinate a cogliere.

Consistente è, altresì, la spinta che il settore assicurativo può imprimere ad una transizione verso una economia circolare, ecosostenibile, a bassa emissione di carbonio. Su questo terreno il comparto, sia sul piano della regolamentazione che su quello dell'iniziativa d'impresa, mostra segnali incoraggianti e in taluni casi pionieristici.

L'incremento della quota di investimenti "verdi", orientati ai profili *environmental, social, governance* (ESG), da parte delle compagnie assicurative, specie quelle di grandi dimensioni, è già un dato di fatto. Di recente una compagnia italiana ha emesso per prima in Europa un *green bond*.

o o o

La rapida crescita del Fintech sta apportando cambiamenti strutturali all'intero settore finanziario. Lo hanno dimostrato le prime analisi d'impatto svolte in sede europea dalla Commissione e dalle Autorità di settore, tra le quali l'EIOPA, con l'attiva collaborazione dell'Italia e degli altri Stati membri.

L'innovazione, di per sé fattore di sviluppo della finanza, è oggi sospinta dalla tecnologia e dalla rapidità dei cambiamenti. Le nuove soluzioni si avvalgono, combinandole, di una pluralità di innovazioni tecnologiche: i *device* mobili di comunicazione sono nel contempo punti di contatto e mezzi per l'identificazione digitale del cliente; l'utilizzo di sistemi informatici *in cloud* rende possibile la creazione di nuove basi dati (*big data*) e la gestione di ingenti volumi di transazioni informative e dispositive; le potenzialità del *machine learning*, dell'intelligenza artificiale, della *blockchain* sostengono l'introduzione di nuovi prodotti e processi.

L'obiettivo è cogliere i benefici di questa rivoluzione per migliorare l'accesso ai servizi bancari, finanziari e assicurativi di imprese e consumatori, assicurando a questi ultimi la dovuta protezione e, più in generale, piena affidabilità al funzionamento del sistema finanziario "digitale", atteso anche la minaccia del rischio cibernetico.

Quali le sfide per le Autorità?

La prima sfida che regolatori e supervisor devono affrontare è quella di assicurare la 'neutralità' della scelta di un modello di business *fintech* rispetto a quello tradizionale rimuovendo eventuali barriere regolamentari. I principi cui ispirarsi sono: la semplificazione degli adempimenti operativi e regolamentari; la proporzionalità nell'applicazione della

normativa e una interpretazione evolutiva delle norme alla luce delle opportunità offerte dalla tecnologia, con possibilità di condurre sperimentazioni (*sandbox*) controllate dai supervisori.

Un esempio. Le norme comunitarie, ivi compresa la Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa (IDD) e il Regolamento PRIIPS, prevedono di *default* la consegna di documenti cartacei agli investitori (le copie digitali sono opzionali anche nelle transazioni online); inoltre per talune attività, quali l'identificazione del cliente, è richiesta la presenza fisica.

Su questi temi l'IVASS è intervenuto in sede di recepimento della IDD (Reg. 40/2018 e 41/2018), prevedendo l'obbligo per le compagnie di mettere a disposizione della clientela una sezione dispositiva del sito internet per gestire digitalmente i contratti. Inoltre è stata prevista la possibilità di instaurare un nuovo rapporto mediante "identificazione a distanza" tramite la procedura di video identificazione (art. 39, comma 5) che si aggiunge, ove il cliente sia in possesso di un'identità digitale "forte", all'identificazione mediante la sola firma digitale a distanza (articolo 19, comma 1, lettera a), n. 2, del d.lgs. n. 231/2007).

Inoltre, da tempo nel mondo assicurativo è in corso un'attività di dematerializzazione dei documenti e dei contratti (ad es. il Reg. 40/2018 consente che la polizza sia formata, archiviata e conservata come documento informatico, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia).

Vanno poi fugate incertezze sui profili legali degli *smart contract*, anche in termini di requisiti di sottoscrizione, e delle applicazioni di *blockchain* (ad es. sulle garanzie che esse offrono in termini di notariato elettronico e conservazione sostitutiva). Si tratta di trovare soluzioni innovative ed equilibrate rispetto alle esigenze di certezza che la materia richiede, specie per le transazioni online. Primi passi in questa direzione sono stati già fatti, ad esempio, con la norma del decreto "semplificazione" 2019 che regola gli effetti giuridici di *smart contract* e *blockchain* 1.

L'utilizzo di infrastrutture digitali *in cloud* da parte delle imprese pone problemi di risk management, di protezione delle informazioni ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e di sorveglianza da parte dei supervisori.

L'ampia offerta digitale rischia di sopraffare la capacità del consumatore di scegliere, creando nel contempo situazioni di disorientamento e di "cattura". L'illusione dell'autonomia

¹ L'emanazione delle linee guida da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale darà attuazione ai principi introdotti dalla norma (art 8 ter del DL 135/2018, convertito con Legge n. 12/2019).

e dell'autodeterminazione che il *web* ingenera nei clienti produce, paradossalmente, l'ampliarsi dei rischi di *misselling*, il proliferare di condizionamenti esterni e financo di inganni virtuali.

È pertanto convinzione largamente diffusa tra operatori e autorità che l'avvento della relazione digitale non faccia venire meno, in molti segmenti di mercato, l'importanza della relazione umana: le due dimensioni devono ridefinirsi, integrandosi per massimizzare i vantaggi. Esperienze avanzate di offerta digitale di massa di prodotti assicurativi - quali quelle in corso oggi in Cina - mostrano che anche le grandi piattaforme digitali prevedono, come fondamentale momento di supporto professionale al cliente e dell'"esperienza di vendita", l'istaurarsi di una relazione diretta con un agente.

Accrescere la professionalità delle reti fisiche, il livello di educazione finanziario-assicurativa e la confrontabilità dei prodotti sono ulteriori importanti obiettivi dei regolatori. A questo fine si sta operando per rafforzare l'obbligo di fornire informazioni complete e di facile comparabilità.

Il nuovo preventivatore dei contratti r.c. auto, cui l'IVASS sta lavorando con il MISE, muove in questa direzione: definire un contratto base idoneo ad assicurare protezione alla stragrande maggioranza degli automobilisti; prevedere l'obbligo per tutte le compagnie di offrire un prezzo a fronte della richiesta digitale del consumatore o dell'agente/broker al quale si è rivolto; consentire la comparazione di proposte omogenee nei contenuti assicurativi; scegliere la più soddisfacente e concludere il contratto.

L'utilizzo di *big data* può arricchire e integrare le basi dati utilizzate dalle compagnie per definire i prodotti e i relativi premi, offrire nuovi servizi, personalizzare l'offerta. Un esempio, sono le informazioni dettagliate raccolte dalle imprese sugli stili di guida degli assicurati che hanno montato una 'scatola nera'. L'associazione tra dati tradizionali e nuove fonti di informazione sta cambiando il modo di tariffare il rischio e di quantificare le riserve, come rilevato da una recente indagine EIOPA.

Non mancano però punti di attenzione. Tra questi particolare rilevanza assumono taluni temi etici, da ricondurre per lo più a rischi di inaccettabile discriminazione in fase di offerta, laddove ci si basi su algoritmi non trasparenti o supportati da tecniche non radicate in solidi principi e prassi attuariali. Anche l'uso di dati genetici, in genere per ora non consentito dalle norme europee e nazionali, andrà presidiato per evitare aggiramenti sostanziali tramite *proxy* digitali.

Un ulteriore tema eticamente sensibile riguarda quelle pratiche che ottimizzano i premi delle polizze, e in generale i prezzi dei prodotti finanziari, non solo in relazione ai rischi sottostanti ma anche avendo riguardo a caratteristiche come il tenore di vita, le abitudini o lo stato emozionale dei clienti.

La personalizzazione spinta di prodotti e tariffe può accrescere l'esclusione di alcune fasce di popolazione dal mercato assicurativo e, in ogni caso, rendere difficile il confronto tra prodotti simili ma specifici per singoli consumatori. Può essere messo a rischio il principio di mutualità che fonda il metodo assicurativo di gestione dei rischi, che invece va preservato.

Lo sfruttamento delle basi dati deve poi confrontarsi con le disposizioni sulla protezione dei dati (GDPR), che possono porre limiti di utilizzo non solo per il settore assicurativo in cui gli strumenti di *data analytics* sono da sempre una componente fondamentale del *business*. È il caso delle disposizioni della Direttiva che vietano l'utilizzo dei dati per finalità diverse da quella per cui sono stati raccolti o che richiedono il consenso esplicito del cliente. E' inoltre prevedibile che una specifica attenzione normativa dovrà essere data all'internet delle cose. Sono temi da tempo all'attenzione dell'Unione Europea e delle Autorità nazionali.

Infine, in ambito europeo, è alta l'attenzione per prevenire la formazione di oligopoli nella raccolta e gestione dei dati. Un tema che chiaramente tocca le Autorità poste a presidio della libera concorrenza.

Non meno rilevanti sono le opportunità e i rischi che l'innovazione digitale pone ai supervisori nel concreto esercizio della vigilanza prudenziale e sulla condotta degli operatori assicurativi: lo sviluppo di strumenti di *Supervisory Technology (suptech)* potrà consentire controlli più penetranti e diffusi ma l'esercizio della vigilanza su operatori digitali e su modelli automatici di business rappresenta una sfida considerevole che desta qualche preoccupazione.

Su un piano generale andrà poi verificata l'applicabilità delle attuali regole di accesso e di vigilanza ai nuovi operatori (start-up, Big Tech) che intendono chiedere l'autorizzazione a operare nel mercato finanziario e assicurativo. È inoltre importante monitorare il ruolo di operatori e di "terze parti" puramente tecnologici che offrono servizi di outsourcing o gestiscono piattaforme per conto di soggetti autorizzati. Vanno infine attentamente seguiti i rischi cyber, la cui crescita è esponenziale rispetto alla quantità di informazioni gestite e di processi automatizzati, e va garantita una corretta *governance* dell'IT e dei dati aziendali.

Come Autorità di settore siamo consapevoli che per svolgere i nuovi compiti che ci attendono dobbiamo, in primo luogo, conoscere, comprendere appieno le nuove frontiere della rivoluzione digitale, mettere le mani 'in pasta' e avere il polso del cambiamento, adeguare le nostre competenze e metodologie, per poi declinare la tradizionale tutela del consumatore in termini innovativi e adeguati al nuovo contesto.

In quest'ottica l'IVASS sta lavorando all'utilizzo di nuovi strumenti quali il *mystery shopping* e il *mystery surfing digitale* e dallo scorso anno partecipa, come membro del Comitato Scientifico, alla sperimentazione condotta dalla *Insurance Blockchain Sandbox* (IBS), che sta testando tale tecnologia in specifici ambiti del business assicurativo².

Per ricapitolare: "neutralità" del quadro normativo nella scelta del modello di business; certezza giuridica dei nuovi processi digitali; rispetto di profili etici di non-discriminazione/non-esclusione; correttezza e concorrenzialità del mercato, specie nell'ambito dei gestori dei *big data*; adeguamento degli ambiti e delle tecniche di supervisione. Queste le principali sfide che oggi abbiamo davanti come regolatori.

Da quanto precede emerge che la definizione di un quadro di sviluppo sostenibile e responsabile della "finanza tecnologica" richiede un chiaro indirizzo strategico e il lavoro coordinato di una pluralità di attori a livello europeo e nazionale, nessuno dei quali, da solo, sarebbe in grado di dare esaustive risposte al mercato. Alla stesura di regole nuove o alla revisione delle preesistenti va, inoltre, affiancato uno sforzo di standardizzazione dei protocolli, di automazione dei controlli di *compliance* e di accesso agli *open data*.

Di questa esigenza si è fatto recentemente carico il Decreto crescita (d.l. 30 aprile 2019, n. 34, convertito in legge 28 giugno 2019, n. 58), che ha dato avvio ad una *regulatory sandbox* - un ambiente controllato di sperimentazione in vivo di prodotti, servizi o processi innovativi in ambito bancario, finanziario e assicurativo - per il coordinamento della quale viene costituito il Comitato FinTech. Il Comitato - cui partecipano il Governo e le Autorità di

² La prima sperimentazione ha riguardato la negoziazione assistita nel ramo r.c. auto ed ha dato risultati positivi: su 201 controversie indicate dalle imprese, il 67% sono state ammesse alla piattaforma, di cui il 48% concluse con un accordo. I restanti casi non hanno raggiunto un accordo sull'importo nei termini previsti per la sperimentazione. Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 11 giorni con la conclusione in genere entro tre turni di negoziazione. In particolare, sono stati apprezzati la maggiore efficienza del processo rispetto alla versione "fisica" e la produzione automatica dei documenti validi a fini legali. Il sistema è percepito dalle parti come sicuro, trasparente ed equo. La seconda sperimentazione, ancora in corso, riguarda prodotti assicurativi nel ramo danni gestiti tramite *blockchain* e basati su *smart contract*.

settore interessate³ - opererà come cabina di regia nazionale in materia di FinTech e avrà il compito di individuare gli obiettivi, definire i programmi e porre in essere azioni per favorire lo sviluppo del FinTech, nonché di formulare proposte di carattere normativo.

Nel contempo, in ambito europeo, si è attivato un coordinamento da parte dell'*European Forum for Innovation Facilitators*, costituito dalla Commissione e dalle tre Autorità di Supervisione Europee (ESAs).

I temi congiunturali dello sviluppo economico si intrecciano con l'esigenza di trovare - in Italia ed in Europa - un solido e duraturo sentiero di crescita sostenibile anche dal punto di vista ambientale e sociale, sorretto da un sistema finanziario più efficiente ed inclusivo grazie a un nuovo ecosistema tecnologico.

Ci sono ora le basi per iniziare a dare risposte efficaci ai complessi temi politici, economici, normativi ed etici posti dal divenire impetuoso della finanza tecnologica.

³ Partecipano al Comitato il Ministro dell'economia e delle finanze, il Ministro dello sviluppo economico, il Ministro per gli affari europei, la Banca d'Italia, la CONSOB, l'IVASS, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Agenzia per l'Italia digitale e Agenzia delle entrate.