

Workshop online

Innovazione digitale, ecosistema assicurativo, inclusione e mutualità

Apertura dei lavori
del Consigliere dell'IVASS
Riccardo Cesari

10 marzo 2021

Gentili partecipanti,

sono lieto di aprire i lavori di questo Seminario ringraziando i relatori per aver accettato il nostro invito e tutti voi per essere intervenuti così numerosi, segno di vero interesse per i temi che andremo a trattare.

L'innovazione digitale (*InsurTech*) è tra gli elementi che stanno guidando e ancora guideranno l'evoluzione del mercato assicurativo nel prossimo futuro.

Ci è sembrato utile anche da parte nostra creare un'occasione di confronto sul tema poiché è anche in queste sedi, quando vedono la partecipazione di così autorevoli esperti, che si può accrescere la comprensione di fenomeni articolati e complessi e moltiplicare le possibilità di ulteriore sviluppo e reciproca "fertilizzazione".

Nella prima parte della giornata, esponenti dell'industria finanziaria e del mondo accademico e ci daranno la loro opinione sull'importanza di sviluppare un ecosistema digitale a supporto delle singole iniziative, sull'esigenza di un approccio etico e trasparente da parte dell'offerta assicurativa, sulla possibile evoluzione regolamentare e sui vincoli esistenti, sulla gestione e sulla responsabilità degli algoritmi di intelligenza artificiale. La prima parte della mattinata si chiuderà con l'intervento della Vice Direttrice Generale della Banca d'Italia, Alessandra Perrazzelli, che ci parlerà del progetto "*Milano Hub*".

Seguirà una Tavola rotonda sull'impatto della digitalizzazione nella gestione dei rischi e nella distribuzione assicurativa a cui prenderanno parte rappresentanti delle compagnie assicurative. Dopo la Tavola rotonda è previsto uno spazio per gli interventi dei partecipanti e per le conclusioni del Segretario Generale, Stefano De Polis.

Sono certo che il confronto di oggi offrirà importanti spunti di riflessione sui principali aspetti strategici, di rischio ed etici volti ad accrescere l'innovazione nel settore assicurativo.

Ci è sembrato importante coinvolgere nel Seminario i responsabili della strategia e del governo delle imprese assicurative e delle associazioni, poiché non basta promuovere singoli progetti per sfruttare al meglio le potenzialità del digitale ma serve una visione strategica complessiva per adeguare il modello di business in termini di gestione dei rischi,

dei prodotti e della distribuzione, e per cogliere le opportunità e le sinergie offerte dall'innovazione.

Il settore assicurativo fa tradizionalmente ricorso a dati e modelli di analisi. L'innovazione tecnologica rende disponibile un numero crescente di informazioni, di vario genere, che possono essere utilizzate con tecniche di Big Data Analysis e strumenti di intelligenza artificiale. L'impatto è potenzialmente rilevante in tutte le componenti del processo assicurativo.

Siamo consapevoli della necessità di valutare i rischi introdotti dai nuovi processi e dai nuovi prodotti.

I dati sui comportamenti degli assicurati raccolti dalle *black-box* delle auto e dai *device* personali o domestici connessi nella *Internet of Things* forniscono informazioni di dettaglio, costantemente aggiornate, che consentono di creare prodotti su misura, più coerenti con le esigenze del cliente e con un'adeguata valutazione del rischio.

La necessità di competenze e tecnologie per sfruttare queste informazioni apre il mercato a nuovi operatori, dotati di elevate capacità di innovazione e di analisi avanzata dei dati. Ne può derivare anche una modifica del perimetro di azione dell'attività di vigilanza.

Tuttavia, le nuove modalità di offerta e distribuzione possono introdurre nuove forme di asimmetria informativa tra cliente, distributore e impresa. Un'eccessiva personalizzazione dell'offerta potrebbe ridurre gli ambiti di mutualità e limitare il confronto tra i prodotti. La valutazione della sostenibilità dei nuovi *business model*, digitali e *data-driven*, deve tener conto della conformità degli operatori anche alle normative sulla concorrenza e sulla privacy.

Nello stesso tempo, l'innovazione digitale può aiutare le reti degli agenti "veri" a rafforzare la relazione di prossimità con la clientela, con benefici nella prestazione di attività di consulenza e assistenza e nella piena rispondenza dei prodotti alle esigenze di protezione.

Il progressivo utilizzo di piattaforme tecnologiche richiede certezza legale e regole comuni di accesso, governo e condotta. Va ricercato un equilibrio tra la protezione dei dati, bene comune irrinunciabile, e la possibilità di utilizzare quelli necessari allo sviluppo di nuovi prodotti e nuovi mercati.

La formazione del personale delle imprese e dei fornitori tecnologici sui nuovi approcci e linguaggi ma anche sugli aspetti regolamentari consentirà di integrare competenze e promuovere una innovazione consapevole.

L'educazione assicurativa potrà fornire alla clientela conoscenze per utilizzare al meglio i prodotti e i processi digitali, garantendo scelte consapevoli, basate sulla comprensione delle clausole contrattuali, anche - e qui sta la sfida - in caso di prodotti acquistabili istantaneamente con un clic.

Occorre mettere in atto interventi da parte delle Istituzioni e delle imprese per far crescere l'intero sistema e garantire concorrenza e cooperazione, anche mediante la definizione di standard e condizioni per la portabilità dei dati e l'interoperabilità tra operatori vecchi e nuovi.

Per garantire la stabilità del sistema, è necessario valutare i nuovi rischi e prevederne, nella regolamentazione, un'adeguata misurazione e tutela. Mi riferisco, tra gli altri, ai rischi operativi e cyber.

L'integrazione dei nuovi modelli e strumenti di business con i processi e i sistemi esistenti potrà contribuire a una crescita ordinata del settore, in cui inclusione della clientela e mutualità restino fondamentali elementi per garantire sia il corretto funzionamento del mercato sia la piena tutela del consumatore

Come supervisor, non intendiamo essere solo osservatori (o peggio "frenatori") del cambiamento ma anche – nel rispetto dei ruoli – attori dello stesso mediante un'azione di interpretazione evolutiva e revisione regolamentare, di focalizzazione delle prassi di vigilanza e di analisi del mercato. Andrà individuato l'impatto dell'innovazione sulla normativa nazionale ed europea e sulle prassi di vigilanza, al fine di evitare arbitraggi regolamentari. Si dovranno chiarire i criteri da mantenere e consolidare le possibili semplificazioni. In questo saranno di aiuto le iniziative per favorire il dialogo con il mercato (via *innovation hub*) e la sperimentazione di prodotti e processi (via *sandbox*).

Ci proponiamo un approccio di vigilanza prudenziale e di tutela del consumatore che sia pragmatico, multidisciplinare e aperto al confronto con il mercato, con gli esperti del settore e con le associazioni dei consumatori, per sviluppare competenze reciproche attraverso concrete esperienze sul campo. Una completa valutazione dei costi e benefici



della regolamentazione, anche nell'ambito del coordinamento internazionale, guiderà l'attuazione dei provvedimenti necessari.

Con questi propositi, che sono un impegno e una previsione, rinnovo i miei ringraziamenti e auguro a tutti una proficua giornata di lavoro.