



Studio Ambrosetti

Come il paradigma «Open» sta trasformando gli ecosistemi finanziari

Il dibattito sull'*Open Insurance*

Stefano De Polis

Segretario Generale IVASS

15 giugno 2021

Ringrazio lo Studio Ambrosetti per l'invito a proporre prime riflessioni sul tema dell'*open insurance*. Si tratta infatti di un tema su cui si è aperto un dibattito nel mondo assicurativo sollecitato dal documento EIOPA *Open Insurance: Accessing And Sharing Insurance-Related Data*, del gennaio 2021.

La pandemia ha impresso un'accelerazione ai processi di digitalizzazione del mondo finanziario e assicurativo. L'*open insurance*, facendo leva sull'esperienza in corso nel settore dei pagamenti, può rappresentare un'importante opportunità per accrescere la concorrenza e migliorare i prodotti e i servizi assicurativi a vantaggio dei sottoscrittori.

Una più ampia valutazione dei vantaggi e dei problemi connessi con l'*open insurance* richiede innanzitutto di chiarire i possibili ambiti di applicazione, i dati oggetto di condivisione e i soggetti interessati.

Non abbiamo ancora una definizione "ufficiale" e condivisa di *open insurance*¹, manca una regolamentazione, ma l'essenza è analoga a quella dell'*open banking*: la condivisione dei dati sul cliente da parte dei soggetti vigilati con altri operatori di mercato, questi ultimi spesso non sottoposti a forme di supervisione o controllo da parte di autorità pubbliche. Tale condivisione è resa possibile da un intenso ricorso alla tecnologia, dove le API (Application Programming Interface), consentono un dialogo semplificato ed efficiente tra i diversi attori coinvolti e la clientela finale.

E' bene però precisare che il contesto assicurativo presenta peculiarità che vanno attentamente considerate.

¹ Nel recente documento l'EIOPA prende in considerazione due diverse definizioni, una ristretta e una più ampia, propendendo per la seconda.

La definizione ristretta si limita ad ipotizzare l'*open insurance* come condivisione obbligatoria di dati personali del cliente basata sul suo consenso esplicito; si tratta nella sostanza dello stesso approccio seguito a livello europeo dalla Direttiva sui servizi di pagamento (PSD2).

La definizione più ampia considera invece una condivisione di informazioni tra diversi operatori di mercato. In questo caso, la tecnologia utilizzata, la possibilità di condividere dati anche sulla base di protocolli di mercato e non obbligatori per legge e l'accesso a dati di back-office e non direttamente collegati a singoli clienti (ad es. big data anonimi) rende possibile la c.d. *connected insurance* e la frammentazione della catena del valore assicurativo all'interno di ecosistemi. Anche in questa accezione alla base dell'OI c'è sempre il consenso esplicito del cliente alla condivisione dei "propri" dati.

Una prima differenza rilevante rispetto all'approccio PSD2 è data dalla diversa natura e dalle differenti caratteristiche del business assicurativo, i cui dati essenziali presentano maggiore varietà, eterogeneità e talvolta sensibilità rispetto a quelli dei servizi bancari e di pagamento. Oltre ai dati sul portafoglio delle coperture in essere e degli investimenti in prodotti assicurativi, si tratta anche di informazioni relative ad esempio alla salute del cliente, al suo comportamento, alla sua mobilità (pensiamo alle registrazioni della *black-box* e di altri *device* personali o domestici) e ai *sinistri*. Questa grande eterogeneità suggerisce una riflessione sull'opportunità di estendere l'OI indistintamente a tutto il business assicurativo ovvero solo ad alcuni rami o prodotti².

Si deve anche considerare la diversa struttura dei mercati della distribuzione assicurativa a livello europeo. Si va da Paesi con reti distributive caratterizzate dalla presenza di intermediari di grandi dimensioni a Paesi, quali il nostro, con un gran numero di intermediari (poco meno di 40.000), per lo più piccole imprese e ditte individuali, e quindi meno in grado di fare rete e sostenere gli investimenti informatici necessari. La condivisione di dati del cliente con altri operatori di mercato nel settore assicurativo riguarderebbe, pertanto, sia le compagnie sia gli intermediari, agenti e broker.

Quale sia l'approccio scelto e i dati oggetto di condivisione, il risultato finale dovrà andare nella direzione di un ampliamento della circolazione dei dati, sulla base del libero e informato consenso del consumatore, per garantire maggiore efficienza al mercato e un accresciuto valore aggiunto ai clienti medesimi. La condivisione dei dati presenta anche dei rischi in termini di *privacy* e corretta gestione degli stessi (*fairness*) da parte delle imprese assicurative e non. Sarà necessario verificare la tenuta dell'impianto normativo esistente (GDPR - General Data Protection Regulation) rispetto alle nuove esigenze di tutela e sarà fondamentale salvaguardare, in ogni fase del processo, l'uso corretto dei dati personali dei clienti.

Si pone per il legislatore il tema di individuare i dati condivisibili (ad es. la composizione e le principali caratteristiche del portafoglio/sottoportafoglio assicurativo, ecc.), i soggetti abilitati ad accedervi (aspetto complesso in un sistema con una catena del valore articolata

² Da precisare che l'OI comunque riguarderebbe dati elementari forniti dal cliente e non certo le informazioni elaborate dagli assicuratori mediante i propri modelli di valutazione del rischio e di *pricing* che non sarebbero condivisibili in quanto protette dal segreto industriale e dalle norme sulla proprietà intellettuale.

e modelli di business basati su reti distributive autonome, ampio ricorso all'*outsourcing* e a partnership con soggetti non vigilati), una chiara allocazione di responsabilità e una trasparente comunicazione sui vantaggi e sui rischi per il consumatore nel condividere i propri dati. Sarà importante individuare anche chi autorizza e chi controlla gli operatori di questo mercato e garantire parità concorrenziale tra soggetti che svolgono le stesse attività e sono sottoposti o generano gli stessi rischi. Al contempo assicurare proporzionalità laddove le attività prestate comportino profili di rischio diversi.

Il supervisore dovrebbe essere in grado di valutare i benefici attesi e i presidi per limitare i rischi; e in questa prospettiva dovranno necessariamente essere affrontati problemi di risorse e *skill* professionali.

Il consumatore, d'altro canto, deve essere pienamente consapevole del nuovo approccio "digitale"; a questo fine sarà importante che l'educazione assicurativa includa anche la necessaria alfabetizzazione digitale della clientela pena l'esclusione dalle nuove opportunità dell'OI delle fasce di cittadini meno familiari con le tecnologie.

Il livello di complessità si accresce laddove alla condivisione dei *big data* si affianca il ricorso a sistemi di intelligenza artificiale. Oltre alla definizione degli standard tecnologici e delle regole di *governance* dei dati e degli algoritmi, va garantito un approccio etico e va comunque preservato, anche nell'ambito dell'innovazione *insurtech*, il principio di mutualità, fondamento dell'attività assicurativa. Le competenze necessarie sono molteplici, in alcuni casi ancora da sviluppare, e vanno integrate in un approccio multidisciplinare.

Il dibattito sull'*open insurance* deve anche essere l'occasione per una verifica dell'impatto che la digitalizzazione, le nuove modalità di relazione con la clientela come pure il crescente ricorso a terze parti tecnologiche, possono avere sui modelli di *business* di imprese e intermediari (fino ad arrivare a forme di disintermediazione) e sulla possibile perdita del controllo su parti del ciclo di vita del prodotto e del rischio assicurativo.

Ancora, va attentamente considerata l'eventualità che un regime di *open insurance* – come già avviene nell'*open banking* – permetta alle c.d. *Big Tech* (le grandi imprese tecnologiche quali Google, Amazon, Facebook etc. che offrono servizi agli utenti finali di internet e, con modalità di *outsourcing* ad es. *in cloud*, agli operatori finanziari) di accedere a dati assicurativi, senza offrire una reciprocità sulle loro basi dati per lo più di origine

commerciale. Queste terze parti non finanziarie che entrano nel mercato possono non essere soggette allo stesso di livello di regolamentazione e supervisione e ai più elevati standard di tutela del consumatore validi per i soggetti vigilati.

E' opportuno che le norme lascino comunque spazio per l'innovazione attraverso iniziative di *open insurance* promosse dal mercato, con la definizione di standard e di connessioni tra gli operatori su base multilaterale o associativa. In questo caso, per l'autorità di settore si profila un ruolo che va oltre quello del supervisore: oltre agli aspetti di tutela del consumatore e corretto trattamento e utilizzo dei dati, l'esperienza dell'*open-banking* ha messo in evidenza l'esigenza di promuovere l'interoperabilità e – ove possibile – la portabilità dei dati, obiettivi che non sempre il mercato è apparso in grado di perseguire in via autonoma. Interoperabilità e standardizzazione sono fondamentali per evitare fenomeni di *lock-in* e limitazioni della concorrenza.

L'accesso ai dati con formule di *open insurance* può divenire rilevante anche per promuovere iniziative SupTech, ad esempio consentendo l'accesso diretto da parte delle autorità ai dati aziendali in forme di reporting c.d. *pull* (mentre nel *push reporting* i dati sono inviati dai segnalanti all'autorità), e RegTech, dove l'accesso a dati pubblici e alla regolamentazione in formato *machine readable* può attivare sistemi di *compliance* automatizzati e di verifica dei requisiti regolamentari in remoto.

Non vanno infine trascurati i costi per l'implementazione dell'*open insurance*, resi più rilevanti dagli attuali limiti tecnologici. Le imprese, i distributori e gli altri operatori nel mercato assicurativo spesso utilizzano tecnologie non aggiornate o non predisposte per l'interoperabilità e la connessione tramite API. In altri casi, le connessioni esistenti, di natura proprietaria, andrebbero sostituite con quelle "aperte" per consentire l'accesso delle terze parti autorizzate.

L'integrazione tra impresa, reti distributive e fornitori tecnologici deve consentire un flusso dei dati più efficiente, basato su sistemi aggiornati e sicuri e su una *governance* allargata che identifichi sempre con certezza le responsabilità per la gestione dei dati e degli algoritmi, ovunque esse siano allocate nella catena del valore. Va innalzata la qualità e la tempestività – anche in *real time* – dei dati posti in circolazione, sono necessari investimenti

in sicurezza e protezione dei dati, vanno prevenuti e gestiti i rischi cyber e l'utilizzo delle informazioni in modo proporzionato al consenso ricevuto dai consumatori.

Colgo l'occasione per segnalare la disponibilità a seguire le sperimentazioni in atto, anche con l'attivazione della *sandbox* regolamentare nazionale prevista dal Decreto Crescita del 2019, per testare prodotti e servizi assicurativi tecnologicamente innovativi in uno spazio protetto e potendo beneficiare di un regime semplificato transitorio, in costante dialogo e confronto con le autorità di vigilanza. L'IVASS potrà in questo modo osservare le dinamiche dello sviluppo tecnologico e individuare gli interventi normativi più opportuni ed efficaci – da proporre anche nelle sedi comunitarie - per agevolare lo sviluppo dell'*InsurTech*, contenendo la diffusione di potenziali rischi associati a queste attività.