

La tecnologia per snellire la burocrazia

Matteo Tagliabracci

Titolare Net-Level Software

L'annata 2018 sarà ricordata a lungo in ambito assicurativo per gli importanti cambiamenti che ha portato, principalmente a livello normativo.

Nel periodo in cui il mercato assicurativo sta evolvendo velocemente verso soluzioni tecnologiche sempre più avanzate, è ragionevole auspicare a sempre maggiori semplificazioni dal punto di vista regolamentare e normativo.

In effetti, le novità quest'anno non sono certo mancate. Purtroppo non hanno portato alcun sollievo ai Broker che si ritrovano comunque obbligati a gestire, esporre e far sottoscrivere alla propria clientela una documentazione sempre più complessa e carica di ogni sorta di informazioni.

Le novità sono iniziate con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Generale Europeo sulla protezione dei dati (Regolamento Ue 2016/679) noto come GDPR, avvenuto il 25 maggio 2018. Certamente questo regolamento non impatta solamente sul settore assicurativo, ma su tutti i soggetti operanti

sul territorio europeo. In modo ancor più incisivo per le imprese del comparto assicurativo, che, oltre a trattare semplici dati personali, trattano spesso i dati sensibili dei contraenti.

In estrema sintesi il GDPR: introduce regole più chiare su informativa e consenso; definisce i limiti al trattamento automatizzato dei dati personali; pone le basi per l'esercizio di nuovi diritti; stabilisce criteri per il trasferimento degli stessi al di fuori dell'Ue; fissa norme rigorose per i casi di violazione dei dati (*data breach*).

A questo primo importante cambiamento ne è seguito un secondo di grande rilevanza, la Nuova Direttiva Europea *IDD* che regola la distribuzione dei prodotti assicurativi dei rami sia vita che danni. Da essa sono scaturiti i nuovi Regolamenti in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa, trasparenza, pubblicità e realizzazione dei prodotti, nonché la comminazione di sanzioni

AXICURA®

amministrative.

L'esigenza di questa nuova direttiva è nata principalmente dalla necessità di armonizzare le disposizioni nazionali in materia di distribuzione assicurativa, riducendo la frammentazione del mercato europeo degli intermediari e dei prodotti assicurativi. Lo scopo era inoltre quello di tutelare maggiormente i diritti dei consumatori, imponendo meccanismi che impediscono la raccomandazione di prodotti non adeguati alle loro esigenze.

A livello di adempimenti da parte dei

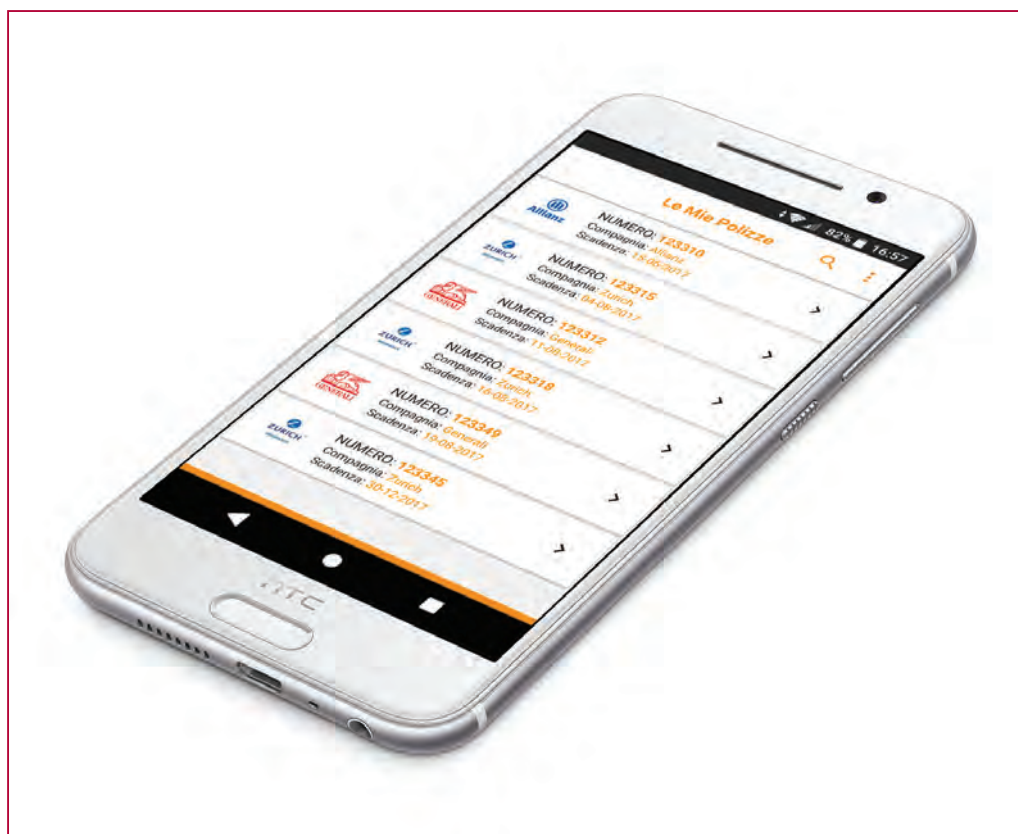
Broker, questi nuovi Regolamenti non hanno di certo portato semplificazioni, anzi, li hanno chiamati ad una maggiore complessità e nell'insieme ad un maggior livello di attenzione.

Questa Nuova Direttiva è stata recepita in Italia con l'emanazione di tre regolamenti da parte di IVASS:

il Regolamento n. 39 del 2 agosto, recante la procedura di irrogazione delle sanzioni amministrative e le disposizioni attuative (applicabile dal 1° ottobre 2018);
il Regolamento n. 40 del 2 agosto, recante disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa (applicabile dal 1° ottobre 2018);

il Regolamento n. 41 del 2 agosto, in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi (applicabile dal 1° gennaio 2019).

Anche se l'intervento di IVASS, con l'emanazione dei regolamenti suddetti, è volto a semplificare l'impianto regolamentare, accrescendone la fruibilità, questo cambiamento per i Broker si traduce in una onerosa gestione della propria attività assicurativa, che negli ultimi anni è diventata sempre più stressante e capillare dal punto di vista normativo.



Ma in tutto questo divenire di complicazioni, di soluzioni che vengono in aiuto al Broker ce ne sono eccome!

Anche se il mercato assicurativo sta subendo la più importante evoluzione tecnologica del suo tempo, dove termini come "Insurtech, StartUp, IOT e Blockchain" sono all'ordine del giorno, scopriamo che se lasciamo per un attimo da parte la tecnologia che pretende di dialogare sui "massimi sistemi", esistono aziende, uomini, organizzazioni che sviluppano strumenti tecnologici pratici e semplici che risolvono, aiutano e affiancano i broker nelle proprie difficoltà.

Noi di Net Level abbiamo messo a punto un'applicazione per raccogliere in modo automatico il consenso alla trasmissione della documentazione in formato elettronico dei contraenti ed inviare la documentazione precontrattuale obbligatoria. L'applicazione in questione è integrata nel software gestionale Axicura.

All'inserimento di un nuovo contratto a gestionale, o al rinnovo di uno già in essere, tramite un'apposita funzione sarà possibile l'invio della documentazione obbligatoria al contraente.

Il software esegue un controllo automati-

co sul consenso fornito: se non presente viene inviata una e-mail all'indirizzo del contraente, tramite la quale il contraente stesso potrà accedere ad una pagina *web* protetta dove, tramite l'utilizzo di un codice OTP (*One Time Password*) inviato via SMS, potrà fornire o negare il consenso. L'informazione così fornita verrà registrata automaticamente in Axicura e, in caso di accettazione, sarà inoltrata una nuova e-mail al contraente contenente la documentazione precontrattuale obbligatoria (Allegato 3, Allegato 4 ecc.).

Le e-mail inoltrate dal sistema vengono processate da server di posta dedicati, che permettono la registrazione di specifiche informazioni di *log*.

In questo modo saranno registrate ed archiviate informazioni riguardanti i dati di invio di ogni comunicazione, di ricezione verso il server di posta del destinatario e di effettiva lettura delle e-mail inoltrate.

Queste comunicazioni vengono automaticamente abbinate ai contratti di riferimento, in modo da tenere sotto controllo la documentazione inviata ed eventualmente mancante per ogni singola polizza e per ogni singolo contraente.

Tramite queste procedure il Broker potrà

facilmente gestire tutta la documentazione obbligatoria richiesta dalla normativa ed avere una visione globale delle polizze o dei contraenti che presentano anomalie causate da documentazione mancante.

La procedura è totalmente automatizzata, quindi, dopo l'azione di invio da parte del Broker, sarà il sistema a gestire tutto l'*iter* che va dalla richiesta di consenso all'invio di tutta la documentazione obbligatoria.

Inoltre, grazie alla funzionalità di *Home Insurance* del Broker integrate in AXICURA, sarà possibile dare al cliente finale l'accesso diretto ad un'area riservata dalla quale potrà in qualsiasi momento modificare le scelte fatte, in termini di consenso e informativa privacy. Potrà inoltre visualizzare e scaricare la documentazione archiviata, consultare la propria posizione assicurativa, inviare richieste di denuncia sinistro e gestire richieste di reclamo.

Per maggiori informazioni sui servizi descritti è possibile consultare il sito web www.axicura.com o contattare direttamente il personale della Net Level al num. 0721.493544.

