

CONSULTAZIONE SULLA “OPEN INSURANCE” DI EIOPA

Testo della consultazione

Definizione di open insurance

Non c'è una definizione unica di open insurance o open finance, né sono disponibili ad oggi sufficienti articoli accademici in merito: l'EIOPA ha accolto la definizione più ampia, che copre l'accesso e la condivisione di dati personali e non relativi all'ambito assicurativo attraverso API. Si può vedere l'open insurance da diverse prospettive: da quella del *consumatore*, in quanto può venire definita come l'accesso e la condivisione dei dati dei consumatori relativi ai servizi assicurativi da parte di assicuratori, intermediari o terze parti per ideare nuove applicazioni e servizi; da quella dell'*industria*, in quanto essa può facilitare innovazione, apertura e collaborazione all'interno del settore (specialmente per quanto riguarda il digitale) e aumentare la competizione lungo tutta la catena del valore, portando all'emergere di nuovi modelli di business e alla riduzione dei costi per gli utenti finali; da quella delle *autorità di vigilanza*, in quanto potrebbe portare alla definizione di nuovi strumenti per il monitoraggio e in generale contribuire ad un uso più efficiente della tecnologia da parte di queste autorità, al fine di raggiungere soluzioni più innovative ed efficaci.

Q1. Siete d'accordo con la definizione e l'approccio verso l'open insurance sottolineati nel testo di consultazione? Se la risposta è no, descrivete quali aspetti sarebbe essenziale considerare in aggiunta.

La definizione è sufficientemente chiara, è però necessario specificare che l'open insurance deve garantire la tutela dei dati personali dei soggetti e il diritto all'oblio, evitando la diffusione di informazioni che possono costituire un precedente pregiudizievole dell'onore di una persona. Occorre inoltre prevedere l'utilizzabilità dei dati solo dopo un'autorizzazione specifica da parte delle Autorità preposte, affinché vi sia la massima garanzia di tutela del consumatore e di tutti i soggetti coinvolti nella catena del valore.

Casi d'uso della open insurance nel mercato assicurativo europeo

Gli usi principali riguardano il *pricing*, la sottoscrizione, vendita e distribuzione (ad es. facilitando la raccolta di dati) e la gestione dei reclami (processi automatizzati di gestione dei reclami) inclusa la vendita incrociata di vari servizi finanziari così come le piattaforme di aggregazione e confronto di prodotti e le soluzioni di brokerage online offerte dagli intermediari, che intuitivamente offrono anche nuove forme di servizi di consulenza (ad es. per avere una migliore panoramica dei rischi assicurati e delle offerte alternative sul mercato) così come l'accesso ai registri pubblici e le soluzioni per una migliore interazione tra l'impresa e i fornitori della tecnologia; quest'ultimo caso può includere le interazioni con i fornitori di servizi

legati alla internet of things¹ o i prodotti assicurativi white-label², che possono venire integrati in altri modelli di business per la vendita. In Italia i casi d'uso includono l'aggregazione, i quadri di controllo, l'esecuzione (a seguito dell'autorizzazione de cliente), l'*instant insurance* (micro-polizze attivabili istantaneamente in via telematica) e una miglior identificazione delle lacune nella tutela.

Q2. In aggiunta a quelli descritti in questo testo (inclusi nell'allegato 1)³ conoscete altri casi d'uso dell'open insurance o modelli di business che potrebbe essere utile analizzare ulteriormente dal punto di vista del consumatore/autorità di vigilanza?

Non abbiamo altri casi da segnalare.

Q3. Pensate che il legislatore e l'autorità di vigilanza dovrebbero puntare la lente sui siti di confronto pubblici dove la partecipazione delle imprese è obbligatoria? Che linee di business potrebbero esserne l'oggetto? Quali rischi, benefici e ostacoli vedete?

Si riteniamo che le Autorità debbano prestare particolare attenzione ai siti di confronto pubblici. Occorre prevedere una vigilanza stringente e limiti oggettivi alle modalità di confronto. Sottolineiamo inoltre la necessità di prevedere nel processo anche l'intervento di un consulente "umano" a supporto e complemento degli strumenti automatizzati previsti.

Rischi e benefici della open insurance

È molto difficile prevedere accuratamente come i diversi impatti e forme potenziali dell'open insurance potrebbero colpire l'industria, i consumatori e le autorità di vigilanza, considerando che le conseguenze a lungo termine della PSD2 devono ancora manifestarsi. Possibili rischi dipendono dalla specifica interpretazione e dal caso d'uso della open insurance, incluso il 'livello di apertura' attuale, il tipo di dati (personali o non personali) e le parti che avranno accesso ai dati così come il possibile corso regolamentare e le ulteriori evoluzioni future del mercato. Dunque, qualsiasi classificazione dettagliata sia dei rischi che dei benefici può essere vista come esclusivamente indicativa, anche se possono venire evidenziati i rischi potenziali associati con l'incremento nella condivisione dei dati (specialmente quelli personali).

Dal punto di vista dei **consumatori**, una condivisione più ampia dei dati aumenta il pericolo di violazione e furto di dati personali, e rischi legati alla sicurezza delle API e alla ICT (Information and Communication Technology); un ulteriore pericolo potrebbe essere quello dell'esclusione finanziaria: il maggior numero di informazioni elaborate dalle società di assicurazione potrebbero portare all'esclusione di soggetti con un profilo di rischio non adeguato dalla

¹ Per Internet of Things (IoT) o Internet delle Cose si intende quel percorso nello sviluppo tecnologico in base al quale, attraverso la rete Internet, potenzialmente ogni oggetto dell'esperienza quotidiana acquista una sua identità nel mondo digitale. Come detto, l'IoT si basa sull'idea di oggetti "intelligenti" tra loro interconnessi in modo da scambiare le informazioni possedute, raccolte e/o elaborate.

² Un prodotto o servizio white-label (alla lettera "etichetta bianca" o "senza etichetta") è un prodotto o servizio realizzato da una società (il produttore) che permette il rebranding da parte di altre aziende per farli apparire come se fossero stati fatti da loro.

sottoscrizione delle polizze o al pagamento di premi esorbitanti. Per quanto riguarda poi la tutela del consumatore prevalgono i rischi legati all'incremento della digitalizzazione e della piattaforma⁴, ad esempio non essere adeguatamente consigliati prima della conclusione di un contratto, strategie aggressive di marketing targettizzato o frammentazione di mercato; nel contesto dei siti per la comparazione dei prezzi c'è il rischio che i consumatori nello scegliere il prodotto assicurativo tendano a concentrarsi sui prezzi principali o altri criteri di selezione diversi dalla copertura assicurativa. Un maggior numero di dati combinati con l'utilizzo dell'intelligenza artificiale può portare all'incremento dell'uso di pratiche di ottimizzazione del prezzo dei premi assicurativi e ad un conseguente trattamento iniquo di certi gruppi di consumatori. In più, l'accuratezza e l'affidabilità delle fonti di dati esterne possono variare molto (va anche tenuto conto che alcune di esse sono fornite da entità che non sono soggette alla supervisione regolamentare) e i nuovi dataset potrebbero essere fortemente correlati a caratteristiche protette come etnia, religione, orientamento politico, ecc. portando a discriminazioni basate su di esse. Infine, i costi dello sviluppo della open insurance potrebbero venire scaricati sui consumatori finali, con effetti sui prezzi e sulla qualità dei prodotti per i consumatori.

Dal punto di vista delle **imprese**, i rischi riguardanti l'open insurance possono derivare dalla sicurezza dei dati, dal loro trattamento (dunque le questioni sulla privacy degli utenti) nonché dalla qualità ed integrità dei dati stessi; i rischi connessi alla ICT e alla cyber-sicurezza sono altresì importanti e richiedono investimenti adeguati da parte delle imprese per limitarli, così come il rischio di interoperabilità (problemi di compatibilità delle API, con una conseguente minore integrazione all'interno del settore assicurativo) e di frammentazione del mercato. Altri rischi che si possono presentare sono il rischio di concentrazione e di dipendenza da terze parti non assicurative, i rischi normativi e legali connessi all'emergere di nuovi modelli di business e differenti pratiche regolamentari e i rischi connessi a una mancanza di competizione equa tra i differenti players.

Dal punto di vista delle **autorità di vigilanza**, i rischi riguardanti l'open insurance possono derivare dalla sicurezza dei dati, dalla privacy, dalla ICT e dalla possibilità di eventuali cyber-attacchi (dunque la cyber-sicurezza) ma anche dall'interoperabilità, dato che il mercato ha sviluppato i propri standard a causa della mancanza di modelli comuni e di linee guida, da una eccessiva concentrazione di mercato e dipendenza dai fornitori di servizi legati alla gestione di un elevato numero di dati, dalla tutela dei consumatori e dalla frammentazione del mercato (che rischia di favorire la grandi aziende tecnologiche).

Per quanto riguarda invece i benefici dell'open insurance: per i **consumatori**: prodotti e servizi assicurativi nuovi, più chiari e personalizzati in base alle esigenze della clientela, a costi ridotti (inclusi quelli amministrativi e di vendita, dovuti alla accresciuta concorrenza nel settore); per le **imprese**: una semplificazione dei processi di vendita digitale, una decisa spinta verso

³ <https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/consultations/open-insurance-discussion-paper-28-01-2021.pdf> PAG. 37

⁴ ecosistemi incentrati su entità che intermediano Domanda e Offerta, spesso (ri)creandole, sfruttando gli effetti di rete

l'adozione di un approccio con al centro il consumatore (con conseguente sviluppo di prodotti e servizi sempre al passo dei bisogni della clientela), un abbassamento delle barriere all'entrata del settore (e un auspicabile ulteriore aumento della concorrenza), un più efficiente scambio di informazioni tra gli assicuratori ed il proprio network; per le **autorità di vigilanza**: un accesso ai dati immediato e di proporzioni più grandi, maggiore standardizzazione e trasparenza, soluzioni SupTech e RegTech innovative (ovvero un processo di revisione e di monitoraggio più efficace e la disponibilità completa di informazioni aggiornate relative a prodotti e transazioni) e processi di sviluppo dei prodotti incentrati sul consumatore.

Q7. Siete d'accordo sul fatto che i benefici per industria, consumatori e autorità di vigilanza siano stati descritti accuratamente?

Si, i benefici sono stati ben individuati

Q10. Siete d'accordo sul fatto che i rischi per industria, consumatori e autorità di vigilanza siano stati descritti accuratamente?

I rischi sono stati ben analizzati, ma ne segnaliamo uno ulteriore di notevole rilevanza. Non è stato previsto il rischio che si creino dei "cartelli" tra imprese, ovvero accordi tra le più importanti imprese assicurative che violano i principi e le norme sulla concorrenza a totale danno dei consumatori. E' infatti possibile che le imprese, invece di competere tra loro, si accordino al fine di coordinare i propri comportamenti sul mercato, violando la normativa sulla concorrenza. Ciò accade, ad esempio, quando più imprese stabiliscono unitamente i prezzi o si dividono i mercati oppure quando più imprese, che rappresentano una significativa parte del mercato, sottoscrivono una pluralità di accordi distributivi in esclusiva, tali da pregiudicare la capacità di accesso al mercato dei concorrenti potenziali. Occorre pertanto tenere conto anche di questo potenziale rischio.

Q12. Pensate che il quadro normativo e di vigilanza attuale sia adeguato per catturare questi rischi? Se la risposta è 'no', cosa andrebbe fatto per ridurli?

L'attuale quadro normativo è insufficiente, è quindi corretto intervenire con disposizioni puntuali per regolamentare l'evoluzione della interoperabilità tra l'industria assicurativa e gli altri settori resa possibile dall'Application Programming Interface.

Q15. Quali sono le vostre opinioni sulle possibili aree da considerare evidenziate dall'EIOPA per avere una solida cornice normativa per l'open insurance? Ci sono altri aspetti da considerare?

Condividiamo che sia necessario garantire il level playing field tra tutti gli attori coinvolti nell'open insurance. E' altresì importante promuovere l'innovazione, creare un mercato efficiente, anche attraverso una supervisione coerente. Non sono necessari altri interventi.

Q16. Quali sono le differenze fondamentali tra l'industria bancaria e assicurativa che vanno considerate nell'ottica di una applicazione della open insurance?

Alla luce delle modifiche normative introdotte il settore finanziario sembra avere una maggiore ed effettiva trasparenza, rispetto al settore assicurativo. Negli ultimi anni si è inoltre parlato

molto della scarsa alfabetizzazione finanziaria dei cittadini e della necessità di attivare iniziative di educazione finanziaria, sia a livello nazionale che europeo. Si parla raramente invece di alfabetizzazione assicurativa e di educazione assicurativa. Occorre quindi che si investa anche nell'educazione assicurativa dei cittadini europei. Le coperture assicurative sono fondamentali per i cittadini, come emerso in modo rilevante a seguito dell'evento pandemico che ci ha colpiti.

Q17. Quali sono le lezioni da apprendere dall'open banking che potrebbe essere utile considerare per l'open insurance?

Occorre puntare ad una capacità di profilazione dei clienti equivalente a quella prevista per il settore finanziario. Attraverso una profilazione valida è possibile rilevare i bisogni effettivi dei clienti e contribuire a migliorare la loro qualità di vita. Una profilazione superficiale è in tutta probabilità solo mirata alla vendita. Come indicato in precedenza, il settore bancario/finanziario è maggiormente trasparente grazie alle regole e presidi introdotti. Nel prossimo futuro sarà necessario puntare su una migliore trasparenza del settore assicurativo e ad una consulenza olistica che copra tutti gli aspetti rilevanti per il cliente, siano essi assicurativi, finanziari, patrimoniali.

Q18. Pensate che l'open insurance si svilupperà senza alcun intervento regolamentare?

No riteniamo che l'input iniziale debba essere dato dal legislatore, sarà poi il mercato ad autoregolamentarsi in base alle evoluzioni che interverranno nei prossimi anni.

Q19. Pensate che l'applicazione dell'open insurance dovrebbe essere guidata da iniziative private o dall'intervento del legislatore?

Dall'intervento del legislatore.

Q20. Avete delle opinioni in merito a come il mercato assicurativo europeo potrebbe svilupparsi se alcune (ma non tutte) le imprese rendessero disponibili i loro dati a terzi?

Le misure previste porteranno ad una maggiore competitività, alla semplificazione dell'analisi dei dati e ad effettuare scelte migliori. Dovrebbero essere coinvolte tutte le imprese, in modo da avere un reale level playing field, con dati di base disponibili per tutti. Tale opzione consentirebbe anche una sorta di emancipazione del consumatore che effettuerebbe scelte più consapevoli. Se solo alcune imprese rendessero disponibili i dati a terzi si avrebbe una parzializzazione delle informazioni, con un aumento dei rischi e con la possibile realizzazione di cartelli tra le imprese dominanti.

Q21. Quali dati andrebbero sicuramente inclusi nell'ambito del potenziale quadro normativo open insurance? Quali dati andrebbero invece sicuramente esclusi? Ci sono ad oggi dei dataset (che includono dati personali e non) ai quali non avete accesso o coi quali avete affrontato problemi pratici, ma la cui disponibilità pensate possa essere utile?

La Commissione europea sta valutando la creazione di punto di accesso singolo europeo (ESAP) per le informazioni finanziarie e legate alla sostenibilità degli investimenti delle imprese rese pubbliche ai sensi della legislazione europea. Si potrebbe pertanto ipotizzare di realizzare un data set analogo, con un unico punto di accesso anche per il settore assicurativo.

Q24. In assenza di qualsiasi tipo di quadro normativo per la condivisione obbligatoria dei dati nel settore assicurativo, come è attualmente, come vedete il ruolo dell'EIOPA e delle autorità di vigilanza nazionali nel garantire un adeguato monitoraggio del mercato e la protezione dei consumatori?

Fondamentale, è necessario un loro intervento per garantire la tutela dei consumatori e del mercato.

Q25. Questo testo di consultazione ha evidenziato alcune questioni etiche legate all'open insurance (come l'esclusione finanziaria e la conseguente discriminazione). Vedete delle ulteriori questioni etiche relative a quanto detto sull'open insurance?

Occorre prestare particolare attenzione all'autoprofilazione dei clienti, con una possibile deviazione dai loro bisogni reali. E' necessario l'intervento di un professionista che sappia supportare il cliente in queste fasi delicate. Non vi è inoltre alcun riferimento, o comunque è molto scarso, ai temi ESG. Occorre pertanto che anche il settore assicurativo adotti al più presto criteri ESG muovendosi di pari passo con il settore finanziario.

Q28. Credete che un open insurance che copra solo i dati assicurativi possa creare un un-level playing field per le imprese assicurative già sul mercato a confronto con altre entità come le imprese del BigTech? Motivate la vostra risposta.

No, se viene concesso alle imprese Big tech di accedere nel mercato delle prime senza opportuni presidi.

Q29. Come pensate che si svilupperà il mercato nel caso in cui la condivisione dei dati venga estesa ai dati non assicurativi e non finanziari? Quali sono i principali rischi e le principali opportunità?

Occorre effettuare puntuali controlli sui questi dati, con il coinvolgimento di tutte le Autorità coinvolte, rispetto al proprio settore di pertinenza, anche qualora dovesse realizzarsi un unico punto di accesso ESAP

Q30. Avete commenti da fare ai casi-studio dell'Allegato I?

Occorre garantire la tutela dei dati inseriti e introdurre regole semplici e certe, così che il cittadino possa trarre beneficio dal connubio tra intelligenza umana e artificiale.