

TECNOLOGIA, DALLA PREVENDITA AL PAGAMENTO

di MARIA MORO

LA NORMATIVA PONE ALL'ATTIVITÀ DEGLI INTERMEDIARI DEI PALETTI CHE POSSONO APPESANTIRE LE FASI DI SOTTOSCRIZIONE, INTACCANDO LA QUALITÀ DELL'ESPERIENZA DEL CLIENTE. LE PIATTAFORME DIGITALI POSSONO AGEVOLARE QUESTI PASSAGGI CONTRIBUENDO ALLA SELEZIONE DELLA PROPOSTA PIÙ IN LINEA CON I BISOGNI DELL'ASSICURATO. UNA SOLUZIONE DA ESPORARE È L'E-PAYMENT IN OPEN-BANKING CHE EVITA I COSTI DI COMMISSIONE NELLE TRANSAZIONI

La tecnologia come percorso parallelo alla relazione con il cliente, in una logica di coinvolgimento concreto nella trattativa e nella scelta dei prodotti. È il criterio che intende seguire **Netlevel** con la sua piattaforma **Engage** e le soluzioni di firma elettronica e di pagamento in open-banking. Durante i lavori del convegno *La forza degli intermediari*, la gamma tecnologica è stata illustrata dall'amministratore di Netlevel **Matteo Tagliabracci**, il quale ha spiegato che "Engage è uno strumento che racchiude le funzioni di preventivatore, configuratore di prodotto e Crm, in grado di seguire tutto il processo di sottoscrizione fino alla firma elettronica e al pagamento in modalità *open-banking*".

La piattaforma permette di configurare qualsiasi prodotto assicurativo che venga caricato e messo a disposizione della rete vendita dell'intermediario o direttamente del cliente, supportando le fasi dalla preventivazione alla sottoscrizione del contratto assicurativo. Una volta configurati i prodotti, la rete vendita o i clienti possono ricercare l'offerta più in linea con le esigenze espresse, comparando tra loro i prodotti presenti in piattaforma e

facendo le quotazioni. Il compito di coinvolgere il cliente è affidato anche al sistema Crm, tramite il quale è possibile inviare notifiche sullo stato di lavorazione delle pratiche, scaricare la documentazione obbligatoria prevista dalla norma e i set informativi, così come accettare o rifiutare in modo diretto la proposta.

COME AGEVOLARE L'OSSERVANZA DELLA NORMA

Il sistema completo include le soluzioni di firma elettronica e di *e-payment*.

Il modulo della firma elettronica comprende la fase preliminare relativa agli adempimenti normativi previsti, inclusa la valutazione di adeguatezza con il questionario *demands&needs*, la generazione dell'informativa sulla privacy e precontrattuale: il sistema permette di configurare i questionari e collegarli al prodotto, così da identificare quelli più in linea con le necessità del cliente. Caratteristica di tutte queste fasi è l'ottimizzazione dei tempi, con l'annullamento dello scambio fisico di documentazione tra intermediario e cliente.

Il processo di acquisto si conclude con il pagamento elettronico. "Questa possibilità, che è molto diffusa in altri mercati, trova difficoltà ad affermarsi in ambito assicurativo perché richiede un sovrappiù di commissioni di transazione a carico dell'intermediario", ha osservato Tagliabracci. La soluzione adottata da Netlevel riferisce a quanto previsto dalla Psd2, che "impone alle banche di aprire a terze parti autorizzate gli accessi ai conti e ai dati in loro possesso", con lo scopo di agevolare i pagamenti elettronici escludendo passaggi intermedi che aumentano i costi. Oltre all'assenza di costi di commissione per il venditore, il rapporto diretto tra le parti previsto dai sistemi in open-banking consente una transazione immediata e a buon fine, in quanto autorizzata e accreditata direttamente dal cliente, e nessun costo per transiti temporanei su siti virtuali.



Matteo Tagliabracci, amministratore di Netlevel