

WORKSHOP TAS

**Impatti e opportunità della PSD2
per il mondo Insurance**

Salone dei Pagamenti, 24 novembre 2022

#payvolution #salonepagamenti #weareopen22





make
your
future
happen

SCS
CONSULTING

 **tas**
cloud services

INDAGINE
SCS CONSULTING e TAS GROUP
EDIZIONE 2022

*Impatti e opportunità della
PSD2 per il mondo Insurance*

24 novembre 2022

Chi siamo

Siamo una società di consulenza di direzione, nata a Bologna nel 2001 dalla fusione di tre società presenti sul mercato da oltre 20 anni nel campo dei servizi professionali di consulenza, formazione e valorizzazione delle risorse umane

Il nostro obiettivo è valorizzare il capitale di competenze e di relazioni che oggi abbiamo, diventando sempre più un riferimento e un centro di eccellenza nel nostro ambito.

La nostra Mission

"Supportare imprese e territori offrendo servizi e soluzioni per la creazione di valore e la realizzazione di una crescita sostenibile"



MERCATI DI RIFERIMENTO

	FINANCE	INDUSTRIA E SERVIZI	P.A. & UTILITIES
AREE DI COMPETENZA	CONSULENZA STRATEGICA E ORGANIZZATIVA		
	PEOPLE & CHANGE MANAGEMENT		
	SOSTENIBILITÀ		

SCS CONSULTING



Un modello di consulenza integrata focalizzato su creazione di valore e realizzazione di una crescita sostenibile

Utilizziamo un modello di business in cui team di professionisti con competenze specifiche nei diversi settori agiscono in maniera integrata per valorizzare le più innovative esperienze e metodologie in grado di generare valore per i nostri clienti

Il nostro DNA

Visione & strategia

..dall'elaborazione delle strategie, alla riprogettazione del business model e dell'offerta

Proattività commerciale

Supportiamo i nostri clienti nel migliorare la proposizione, le organizzazioni ed i processi di vendita in un contesto di continua evoluzione e crescita della digital transformation

Supporto alle persone & Change Management

Lavoriamo per le persone e con le persone, perché solo attraverso di loro si possono realizzare strategie aziendali, incrementi di performance, cambiamenti organizzativi e innovazione



Audit, Risk & Compliance

Aiutiamo i nostri clienti nel disegno, implementazione, verifica e revisione dei modelli di governance aziendale: dal presidio dell'evoluzione regolamentare, alla definizione ed implementazione di modelli di Enterprise Risk Management e di Sistemi di Controllo Interno

Ridisegno processi

Accompagniamo i nostri clienti nella gestione profittevole di progetti complessi di trasformazione volti a sviluppare innovazione ed efficienza per il business

Sostenibilità

La lunga tradizione sulle tematiche della sostenibilità ci consente di lavorare a partire dalle strategie, sui modelli di governance nonché sui Prd e sui processi, ovviamente presidiando le tematiche più tradizionali come la rendicontazione ed i processi ad essa correlati.





IL CONTESTO DI
RIFERIMENTO

Il settore assicurativo italiano risente del contesto macro-economico

+4,7%


Aumento raccolta premi complessivi nel 2021 (vs -4% del '20)



+6,7 Mld € di utile registrato (-2 Mld € vs '20)

-5,5%

Diminuzione della raccolta premi complessivi nel primo trimestre 2022 (vs '21)



Questi ultimi anni sono stati un'**opportunità** per il settore per **rivedere l'offerta**, in termini di prodotti e modalità distributive, **adeguandosi** alle mutate **esigenze** ed **aspettative** della **clientela**



I più giovani stanno guidando un cambiamento verso il digitale

25%

Quota di Millennials ('80 - '96), registrata al 2020



75%, crescita stimata entro il 2040 della quota di Millennials nel settore assicurativo

+31%

Acquisti/ Rinnovi polizze assicurative digitali, al 2021 (si stima un +47% nel 2022)

Il **comparto assicurativo** è quindi impegnato nell'individuare le **migliori strategie** per **affrontare** le nuove **sfide del mercato**, ricercando **modelli di servizio** maggiormente **efficaci** da **offrire ai clienti**



Negli ultimi anni la clientela ha mostrato una sempre **maggiore conoscenza e adozione di soluzioni innovative** riguardo i servizi finanziari, tra cui quelli relativi ai **pagamenti digitali**



«Rimbhalzo» in salita dei consumi: crescono i pagamenti digitali

+22%

Crescita del transato digitale in Italia, nei primi sei mesi del 2022



Ca. 400 Mld € di volume totale transato atteso per fine 2022 (ca. +20% vs '21)

40%

Quota attesa di volume dei pagamenti elettronici sul totale della spesa in Italia

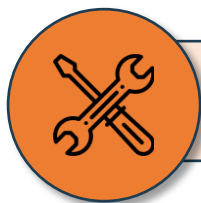


Quasi una transazione su due è effettuata con strumenti differenti dal contante



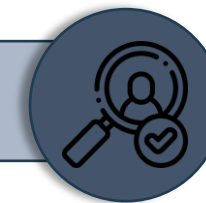
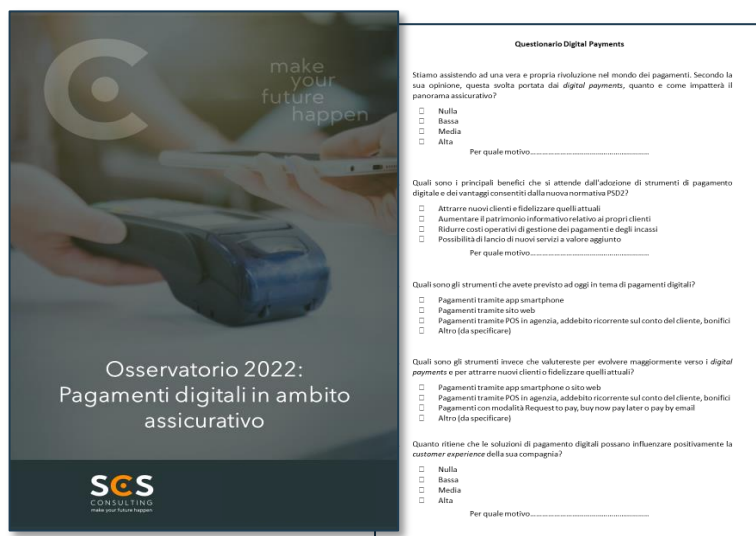
IL PUNTO DI VISTA
DELLE COMPAGNIE:
i risultati dell'indagine

L'indagine di SCS Consulting: indagine qualitativa su alcuni principali attori del mercato assicurativo



Lo strumento utilizzato

Survey qualitativa di **10 domande** su principali tematiche di digital payment



Il campione indagato



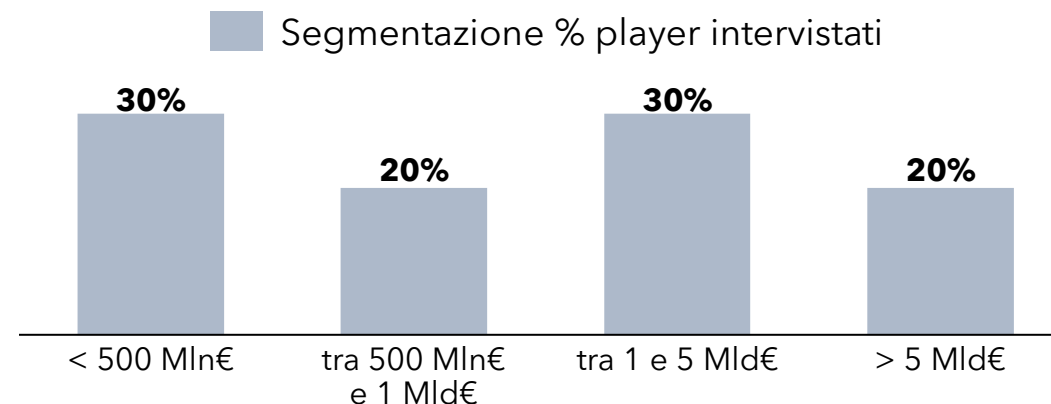
+10

Player operanti nel mercato assicurativo italiano



40%

Raccolta premi sul totale mercato italiano



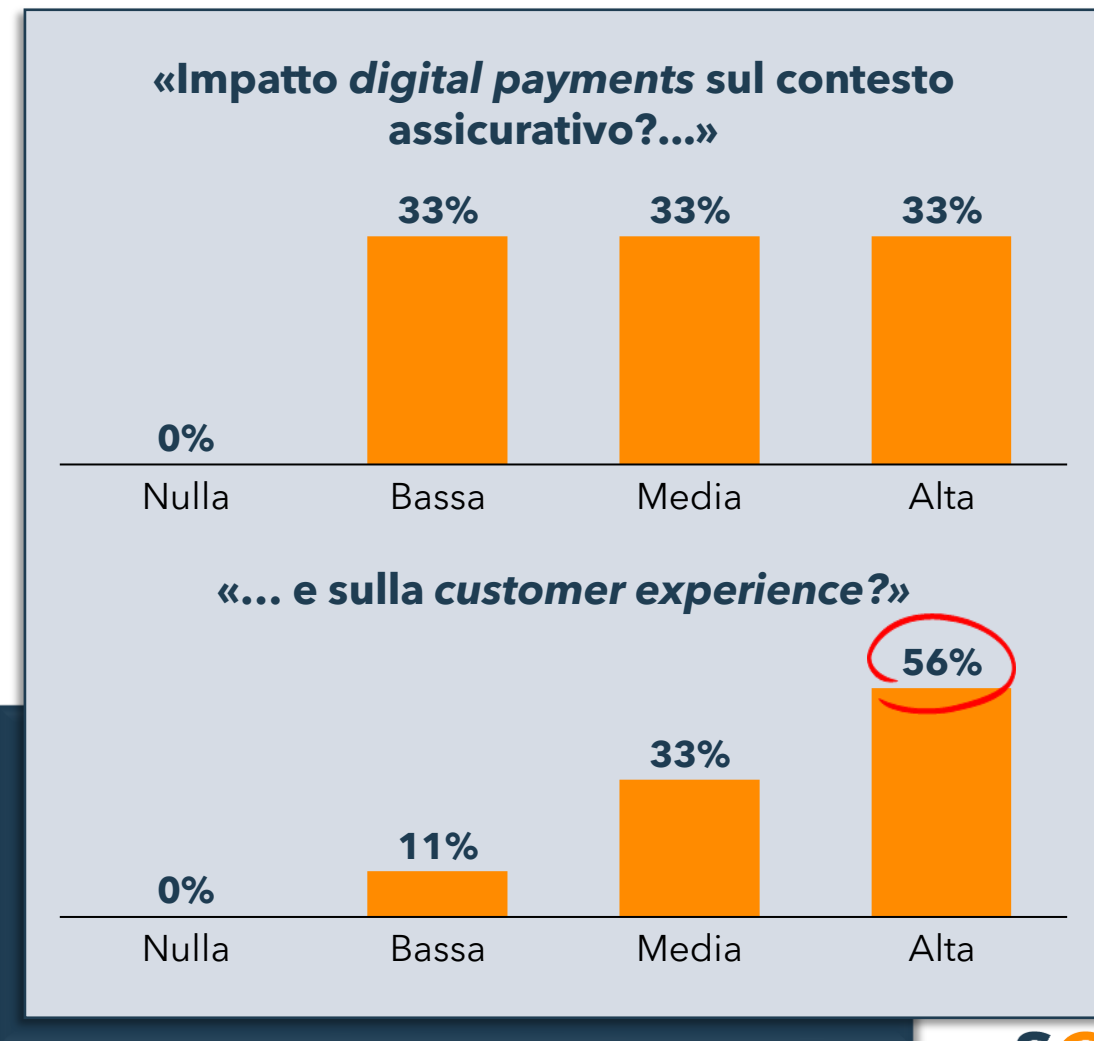
Le interviste ci hanno consentito di consolidare un punto di vista complessivo sull'ecosistema italiano e di identificare l'impatto dell'innovazione sul modello organizzativo delle assicurazioni



I *digital payments* nel contesto assicurativo: pareri differenti sull'impatto reale

In un panorama dei pagamenti digitali in forte mutamento, **l'impatto** atteso sul **settore assicurativo** raccoglie **pareri opposti**, mentre sono tutti **concordi** nell'affermare la sua **importanza sugli aspetti legati alla customer experience**, fondamentale per aumentare le vendite e la fidelizzazione

La vera svolta in ambito assicurativo si attende con il passaggio al **concetto di «Open Insurance»** o con l'implementazione di **modelli «embedded» e on-demand»**



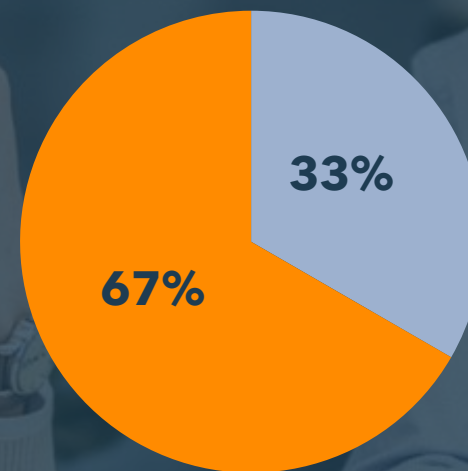


Un approccio sempre più omnicanale/multicanale...senza dimenticare il valore dell'interazione umana

La **tecnologia** viene considerata come un **facilitatore** e **non un sostituto** dell'interazione umana. La rete distributiva fisica ricoprirà ancora un ruolo primario nel breve e medio periodo, ma per il **futuro** ci si attende un **passaggio** sempre più verso l'**omnicanalità/multicanalità** per servire il cliente nel momento e nel canale che preferisce

Si sta procedendo con una **digitalizzazione** dei servizi, **per consentire agli agenti di operare con nuove modalità** e senza la necessità della presenza fisica, ad esempio con soluzioni di **POS mobile o virtuale**

«Come immagina il prossimo futuro per le reti distributive?»



- Principalmente basato sulle Agenzie, con supporto integrato da strumenti di pagamento digitali
- Sempre più multicanale, con convivenza tra canale fisico e digitale

Molti i benefici che le compagnie assicurative ritengono di poter cogliere tramite la PSD2

Le compagnie assicurative dichiarano come la **PSD2** possa essere una **leva** per ottenere **grandi benefici**, tra cui:

- **Attrarre nuovi clienti** e **fidelizzare** quelli attuali
- **Ridurre costi operativi di gestione** dei pagamenti e degli incassi
- Consentire il **lancio di nuovi servizi**
- **Aumentare il patrimonio informativo** relativo alla propria clientela

Fondamentale **aumentare la conoscenza dei clienti** in modo funzionale, in particolare per quelli nuovi, ma facendo **attenzione** agli aspetti legati al tema **privacy**

Su quali aspetti le compagnie assicurative dichiarano di voler investire per raggiungere i benefici attesi dalla PSD2?

Innovazione



Partnership Formazione



IMEL, IP o PISP? Le compagnie assicurative stanno avviando i primi ragionamenti

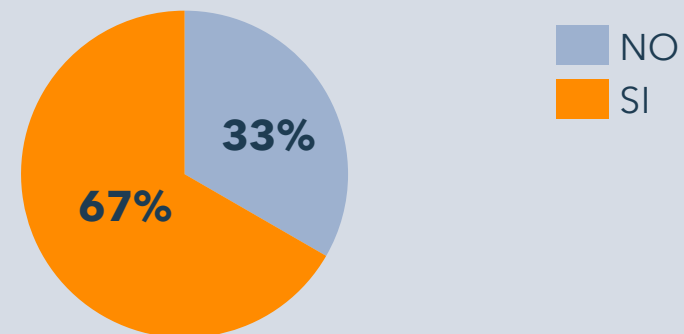
Si registra una **differente sensibilità** delle Compagnie **riguardo l'interesse** ad intraprendere ragionamenti o valutazioni volte alla **costituzione di IMEL, IP o PISP**

Dall'indagine, emerge come **l'attenzione** su queste tematiche sia **maggiore** per le **compagnie** di dimensioni **medio-grandi**

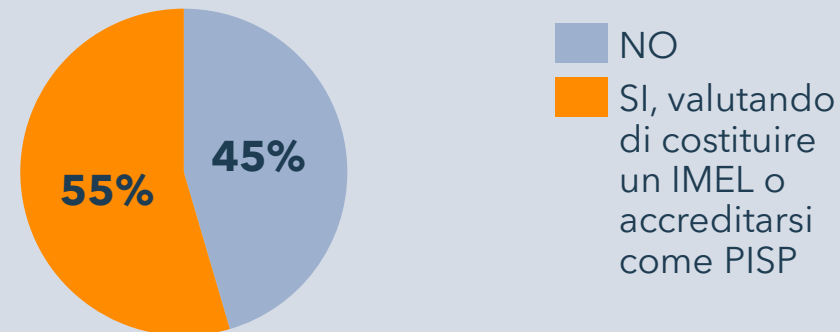
Registrarsi come IMEL, IP o PISP potrebbe garantire importanti risparmi sui costi di gestione dei pagamenti e servizi a valore aggiunto da proporre ai propri clienti



«Avete mai condotto analisi sui flussi di cassa o sui costi dei pagamenti?...»



«...se Sì, avete svolto studi di fattibilità o avviato progettualità?»





LE CONCLUSIONI: il
punto di vista condiviso
dalle compagnie

A che punto è il settore assicurativo rispetto alla PSD2...



Nonostante alcune grandi realtà abbiano già iniziato a lavorare su tali aspetti, le **compagnie assicurative** risultano essere ancora **poco sensibili** ai reali **benefici** della **PSD2** e sono ancora **rari use case** concreti di applicazione



Servono studi di fattibilità...

- AISP, PI, PISP, IMEL?** Approfondimenti sulle loro potenzialità...e fattibilità per la compagnia
- Make or Buy?** Valutazione dei possibili scenari realizzativi, con analisi costi-benefici
- Formalizzazione di un **piano di sviluppo di dettaglio**

...e cosa si può fare per coglierne i potenziali benefici

...per individuare quali opportunità perseguire e quali soluzioni abilitare!

- Arricchimento patrimonio informativo
- Customizzazione dei servizi

Sistemi di visibilità dei conti



Sistemi che consentono il reperimento di grandi quantità di dati relativi al cliente e dei destinatari dei pagamenti

- Miglioramento *user experience*
- Pagamenti rapidi e sicuri

Nuovi sistemi digitali di pagamento



Payment initiation che consente di disporre ordini di pagamento, dal conto del cliente

- Risparmio commissioni
- Aumento marginalità

Conti di incasso e pagamento



Istituto di moneta che permette di gestire la liquidità e offrire servizi di digital wallet e carte prepagate

- Ampliamento servizi verso la PA
- Miglioramento *customer experience*

PagoPA



Abilita un sistema di pagamenti digitali su base nazionale verso le Pubbliche Amministrazioni

Impatti e opportunità della PSD2 per il mondo Insurance

Milano, 24 novembre 2022

#payvolution

#salonepagamenti

#weareopen22





Chi siamo

TAS è leader in Italia ed in Europa dei mercati della monetica e pagamenti
TAS è il fornitore ed il provider di servizi di riferimento in Italia sul tema PSD2





**Quali vantaggi può consentire la
PSD2 alle aziende insurance?**

Lo sviluppo di sistemi di pagamento proprietario offre principalmente:



Drastica riduzione del costo di incassi e pagamenti, nuove opportunità di guadagno
Validità tutta EU



Raccolta massiva e automatizzata di dati sui clienti



Sviluppo di servizi innovativi per gli utenti

La **fine dell'esclusività** dei sistemi di pagamento delle banche attraverso l'ingresso sul mercato di nuovi soggetti (anche non finanziari) aumenta il livello competitivo e conseguentemente **impone** una **riduzione del costo dei servizi di pagamento ed incasso in tutta Europa**

Immediata **riduzione fee di incasso e pagamento**

La PSD2 stabilisce che le banche "restituiscano" la proprietà dei dati ai clienti: **l'accesso** agli **account** dei **clienti** e l'utilizzo di interfacce aperte per connettersi alle banche, **consentono** a terze parti di **consolidare** le **informazioni** di ciascun **cliente** tramite un portale

Raccolta massiva di **dati dei propri clienti** (eg. visibilità completa dei conti correnti e dei pagamenti dei clienti finali)

La **condivisione** dei **dati consente nuovi servizi** ai propri clienti quali l'omnicanalità, ovvero la possibilità di fornire ai clienti una user experience indipendente dal canale di accesso prescelto

Possibilità di lancio di nuovi servizi innovativi per **aumentare il valore medio dei clienti**

Quali corporate possono essere interessate a questi servizi?

UTILITIES



ENERGY



INSURANCE



RETAIL



MEDIA



TELCO



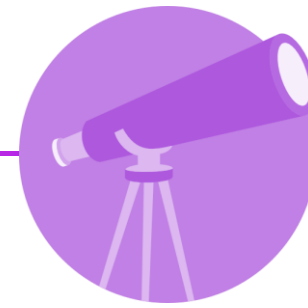
AUTOMOTIVE



MOBILITY



Esempi di nuovi servizi abilitati dalla PSD2



AUMENTO DEL VALORE MEDIO DEL CLIENTE

Esempi di nuove funzionalità

/ NON ESAUSTIVO



Nuovi sistemi digitali di pagamento e visibilità dei conti dei clienti (eg. PISP, AISP), con importanti saving su incassi o pagamenti



E-wallet con associata carta ricaricabile, con saving su incassi, ottenimento commissioni quando gli utenti finali utilizzano la carta presso altri esercenti



Conti di incasso e pagamento per fornitori e dipendenti e per gestione automatizzata della tesoreria, con possibilità di attivare soluzioni di ottimizzazione dei flussi di tesoreria (eg. Dynamic Discounting)



Pagamento on-line di bollette, multe o altre ricevute verso la PA, con conseguente incasso delle elevate commissioni per il pagamento o possibilità di fornire il servizio a fee ridotte



Parcellizzazione dei pagamenti, sotto ai 12 mesi – senza supporto di istituzioni finanziarie terze



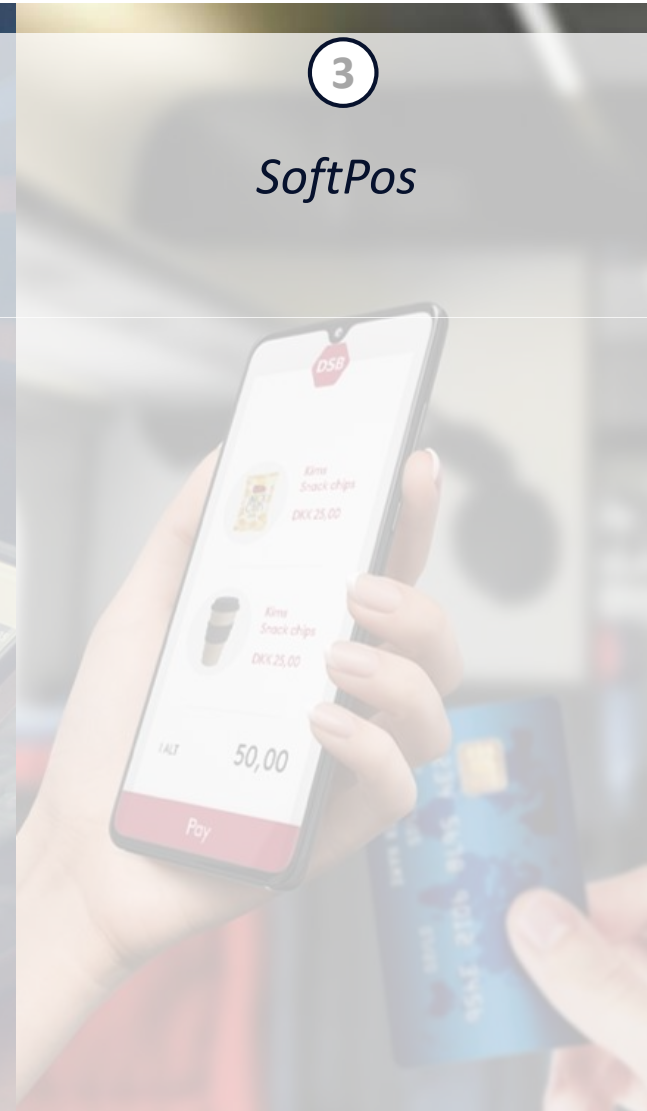
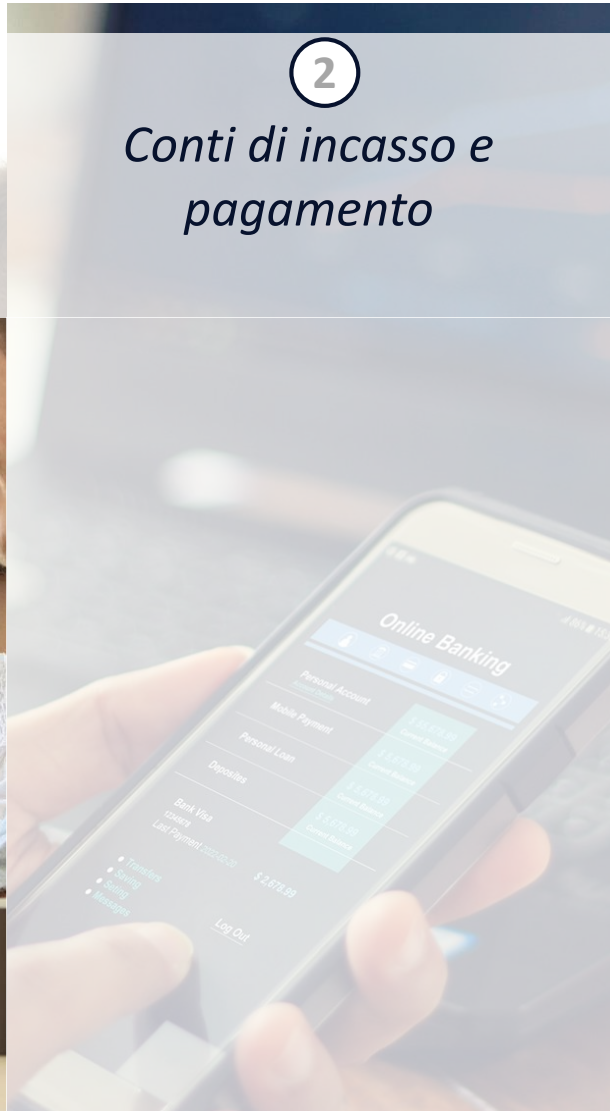
Sfruttamento dei dati di preferenze di acquisto dei clienti per promozioni (eg. Instant insurance), avendo visibilità degli acquisti, della capacità di spending e degli incassi a CC di ciascun cliente



Conti di agenzia, ovvero attivazione di conti corporate di agenzia in cui veicolare incassi / pagamenti con possibilità di split automatico delle provvigioni



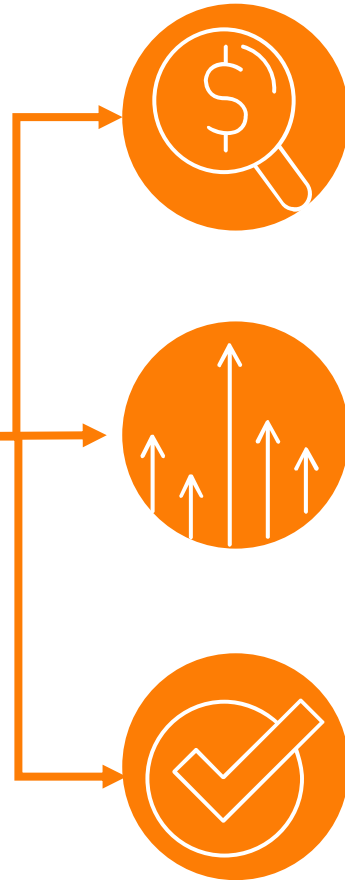
Servizio di **riconciliazione automatica dei pagamenti con sistemi ERP interni e saving sui processi di gestione**



Un retailer potrebbe aggiungere «XXX Pay» tra i metodi di pagamento nelle app o sul web, riuscendo così ad incassare a pochi centesimi di euro a transazione

1 NUOVI SISTEMI DI PAGAMENTO DIGITALE (PISP)

Opportunità di link dei sistemi di pagamento



Possibilità di incasso a pochi centesimi di euro per transazione

Sistema di pagamento flessibile ed utilizzabile in diversi ambiti

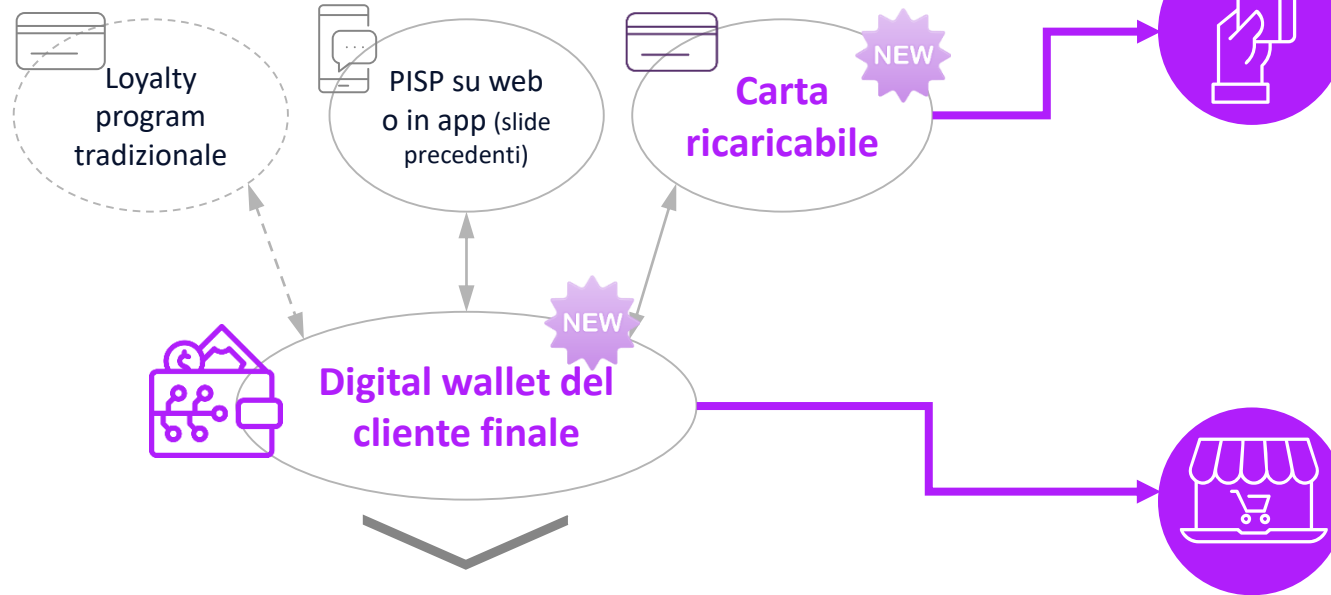
Piattaforma utilizzabile da subito senza la necessità di ottenere nessuna licenza

→ Necessario solo l'inserimento di un link / api all'interno delle app o dei siti

Digital wallet con agganciata una carta ricaricabile, utilizzabile presso i propri punti vendita, così come presso qualsiasi altro esercente

1 WALLET CON CASHBACK CON RICARICABILE

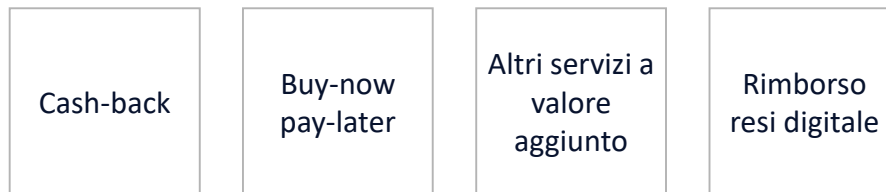
Ambiti di alimentazione del digital wallet



Carta ricaricabile da utilizzare presso gli shop, così come presso qualsiasi altro esercente, collegata al Digital Wallet

- Riduzione costi di incasso
- Possibilità di incasso commissioni di pagamento quando i clienti finali utilizzano la carta presso altri esercenti
- Nuova revenue stream con % sui pagamenti effettuati dagli utenti finali
- Possibilità di abilitare nuovi servizi a valore aggiunto

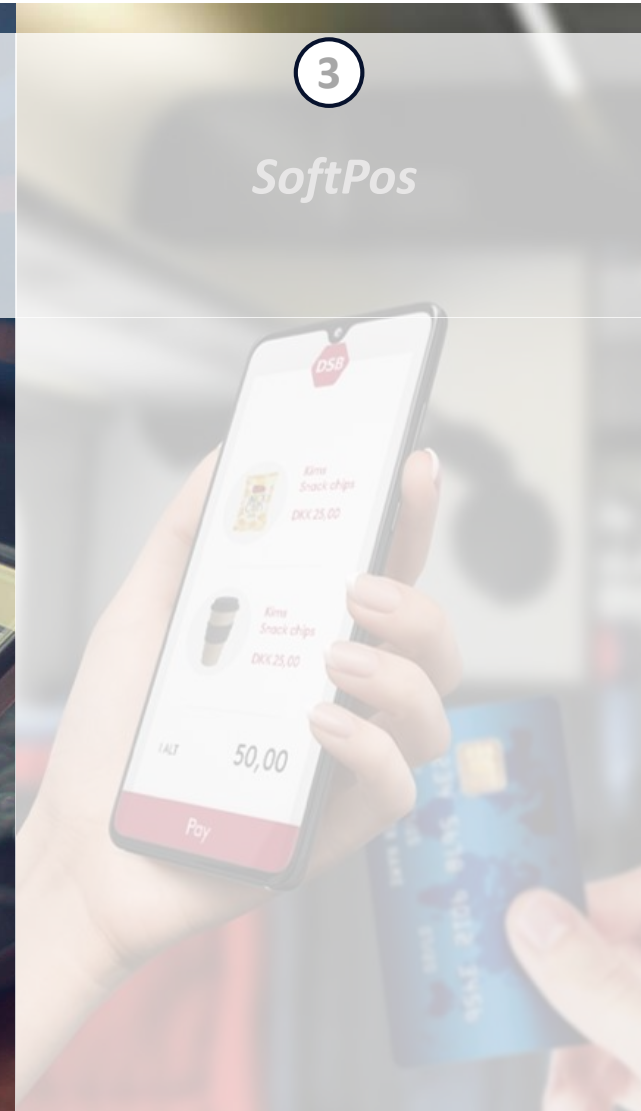
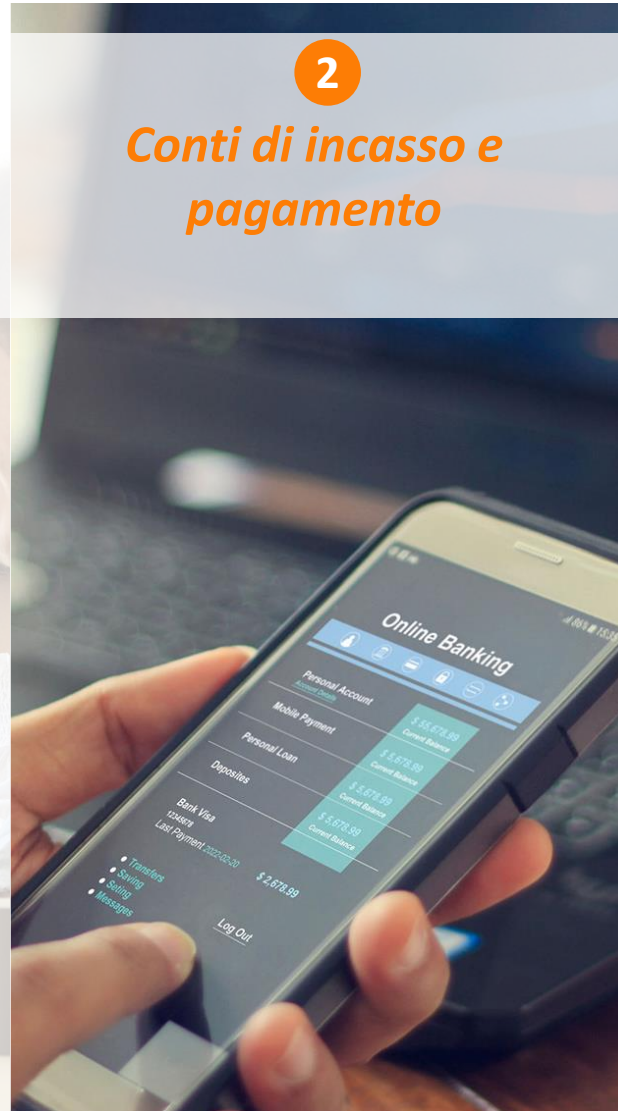
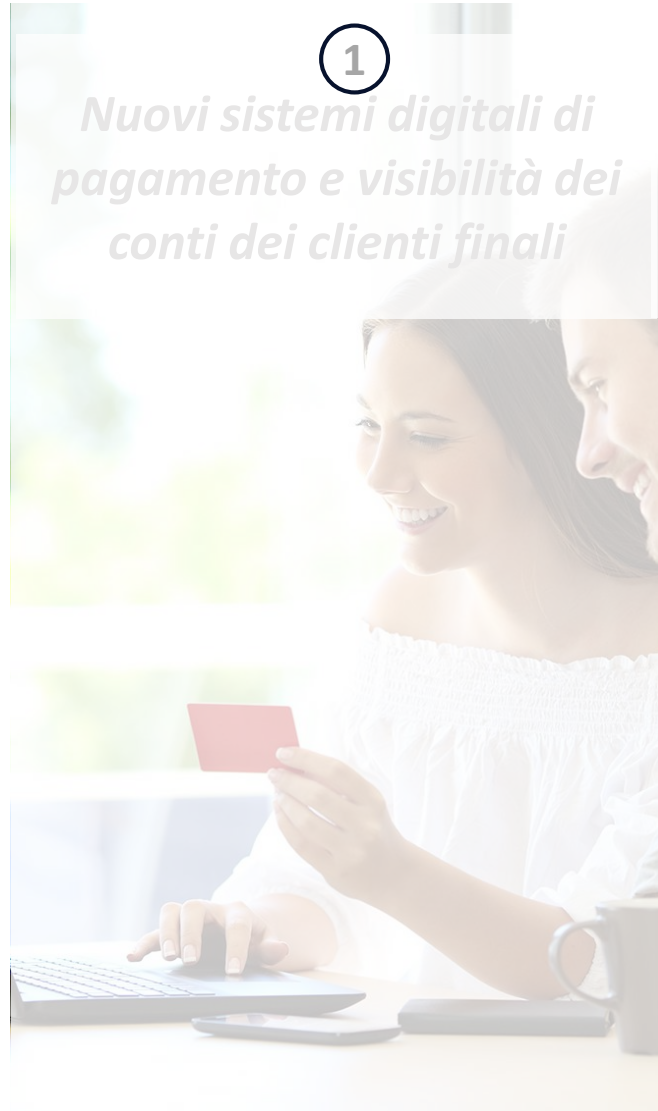
Servizi abilitati



Digital wallet che il cliente può ricaricare on demand o attraverso meccanismi automatici

- Semplice procedura di cash-back o garanzie bloccate sui conti dei clienti
- Possibilità di centralizzazione nel digital wallet di tutte le funzionalità di interazione con il cliente finale, dal programma di loyalty, al PISP per i pagamenti online o in app, alla carta ricaricabile utilizzabile ovunque
- Transazioni / pagamenti tra utenti finali (peer to peer)
- Possibilità di abilitare nuovi servizi a valore aggiunto
- Maggior garanzia di incasso

Un digital wallet del genere potrebbe consentire di aumentare molto i punti di contatto con i clienti finali

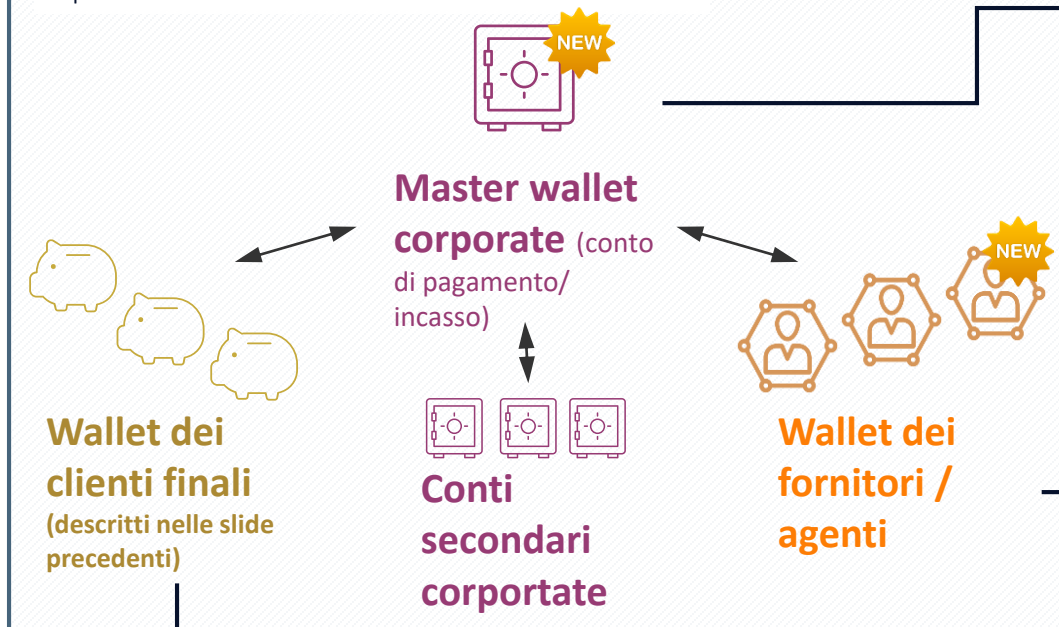


La gestione della liquidità in un IMEL (autorizzato da Banca d'Italia) consentirebbe di ridurre drasticamente il costo di pagamenti vs i fornitori ed incassi dai clienti

2 CONTI DI INCASSO E PAGAMENTO

IMEL (Istituto di moneta elettronica)

Servizi prestati as-a-service, senza necessità da parte della corporate di ottenimento di licenze



Master wallet / conti di pagamento ed incasso della corporate, gestiti all'interno dell'IMEL

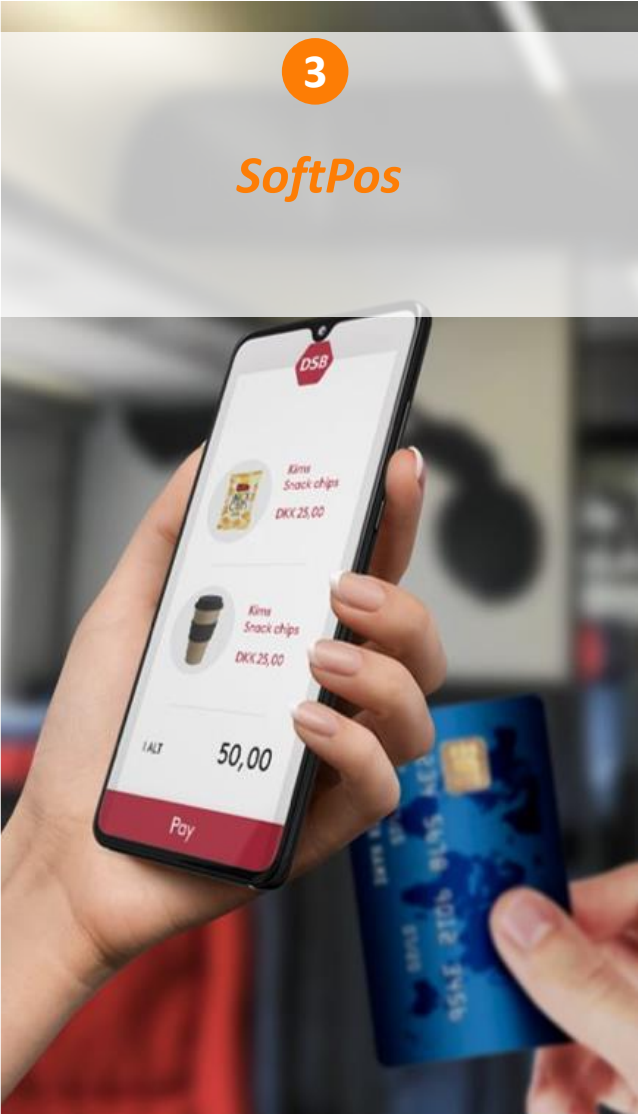
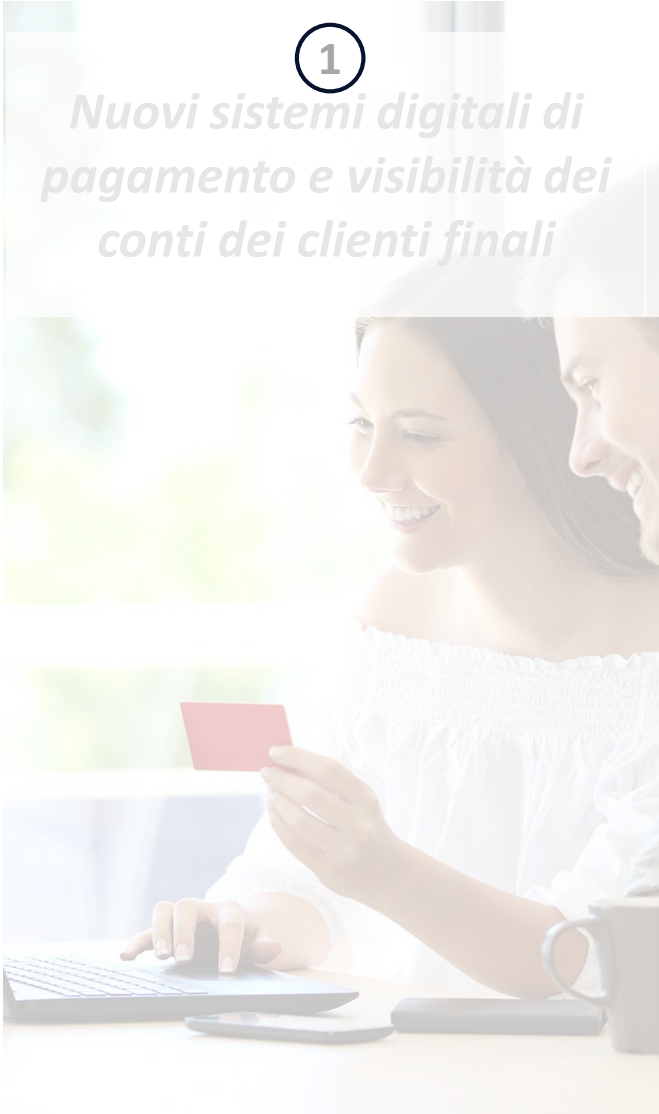
- Riduzione costi di incasso e pagamento
- Riduzione costi di gestione dei conti aziendali
- Possibilità di **agganciare carte prepagate / di debito aziendali**, con costi molto ridotti Possibilità di abilitare sistemi innovativi di gestione della cassa aziendale (cash pooling automatico, etc)

Digital wallet / conti dei fornitori, gestiti all'interno dell'IMEL, eventualmente con carte di pagamento associate

- Riduzione costi di incasso e pagamento
- Split commissionale automatizzato
- Nuovi servizi a valore aggiunto, quali il **dynamic discounting** o altri servizi finanziari per supportare i fornitori (rateizzazione incassi / pagamenti)
- Possibilità di **incasso commissioni di pagamento** quando i clienti finali utilizzano le carte prepagate / di debito presso terzi

Digital wallet che il cliente può ricaricare on demand o attraverso meccanismi automatici (domiciliazione presso conto corrente tradizionale)

- Semplice procedura di **cash-back** o **garanzie bloccate** sui conti dei clienti
- Possibilità di **centralizzazione nel digital wallet di tutte le funzionalità di interazione con il cliente finale**, dal programma di loyalty, ai pagamenti online o in app, alla carta ricaricabile utilizzabile ovunque
- **Transazioni / pagamenti tra utenti finali** (peer to peer)
- **Nuove revenue stream**: possibilità di abilitare nuovi servizi a valore aggiunto
- **Maggior garanzia di incasso**



3 SOFTPOS SU SMARTPHONE



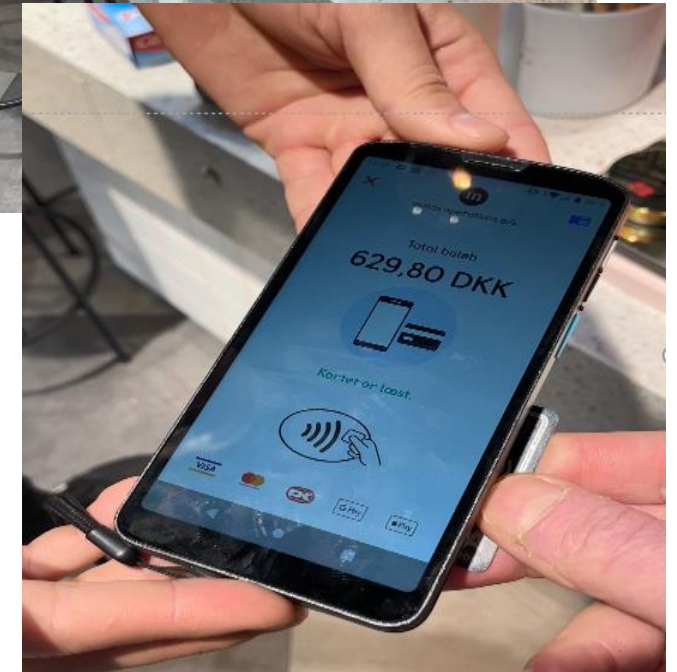
Il SoftPos è di immediato utilizzo su smartphone Android, attraverso l'installazione di app o attraverso l'integrazione di app già esistenti → **IMPORTANTI SAVING PER GESTIONE POS**

Funziona sia con scansione di codice a barre / Qrcode che connesso ad una cassa fisica

Accetta pagamenti sia da carte fisiche tradizionali che da altri device (eg. smart watch)

Già utilizzabile con diversi tipi di carte:

- **Visa, Visa Electron**
- **Mastercard, Maestro**
- **Mobile wallets**, come Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay
- Il circuito Bancomat sarà aggiunto a breve



The background of the slide is a close-up, low-angle shot of a glowing incandescent lightbulb. The bulb is the central focus, with its filament clearly visible and emitting a warm, golden light. The background is dark, with several other lightbulbs visible in the distance, their lights blurred into soft, out-of-focus bokeh circles, creating a sense of depth and a warm, atmospheric glow.

**Come approcciare
queste nuove funzionalità**



Per concludere la giornata... Aperitivo da TAS!

dalle 16.30 saremo felici di brindare insieme con
un cocktail inedito creato per TAS dagli esperti di
mixology di Farmily al nostro

stand C04



www.tasgroup.eu