

Transformarea industriei asigurarilor prin soluții integrate



Camelia Ianțuc
senior associate



Sandra Danciu
associate

Într-un mediu de afaceri marcat de schimbări rapide, riscuri emergente și evoluția constantă a așteptărilor consumatorilor, modelele tradiționale în materie de asigurări sunt presate să se reinventeze, iar cererea pentru soluții de asigurare complete, accesibile și adecvate este mai mare ca niciodată. În acest context, asigurările integrate – direct încorporate în procesul de achiziție a produselor și serviciilor – par să fie schimbat paradigma, oferind protecție la îndemână, exact la momentul și în locul în care consumatorii au nevoie de ea. Dar reușesc ele cu adevărat să echilibreze convenabilitatea cu acoperirea cuprinzătoare? Și, privind în perspectivă, ar putea reglementări precum Directiva privind distribuția în asigurări („IDD”) să fie cheia pentru valorificarea întregului potențial al soluției?

1. Ascensiunea asigurărilor integrate

În mod tradițional, polițele de asigurare sunt distribuite prin brokeri, agenți sau prin vânzări directe. Asigurările integrate schimbă însă acest model prin integrarea **acoperirii direct la punctul de vânzare**, eliminând astfel barierele tradiționale, precum birocrăția și necesitatea unor decizii de cumpărare separate. În loc să fie nevoiți să caute în mod activ o asigurare, consumatorii o regăsesc „natural” – atunci când rezervă un zbor, închiriaza o mașină sau cumpără un dispozitiv electronic cu asigurare integrată.

Această integrare fluidă nu doar că îmbunătățește experiența clienților, ci și extinde aria de răspândire a asigurărilor, care ajung astfel la persoane care nu ar fi luat în calcul încheierea unor polițe separate. Cu toate acestea, adoptarea rapidă a asigurărilor integrate poate ridica probleme privind conformitatea cu reglementările în materie de asigurări și protecția consumatorilor, ceea ce face esențială găsirea unui echilibru între inovare și control.

2. Aspecte de reglementare

Asigurările integrate trebuie să opereze în limitele cadrului de reglementare care guvernează sectorul asigurărilor. La nivelul Uniunii Europene, IDD reprezintă o reglementare esențială care modelează implementarea acestor tipuri de asigurări și stabilește standardele pentru distribuția produselor de asigurare:

2.1. Asigurarea transparenței și a distribuției echitabile

IDD se aplica **tuturor entităților implicate în distribuția de asigurari**, inclusiv actorilor netradiționali care intra pe piața asigurărilor integrate. Directiva impune transparența, tratamentul echitabil al clienților și informarea adecvată cu privire la produsele de asigurare.

Așadar, provocarea constă în găsirea echilibrului corect între asigurarea transparenței și menținerea unei experiențe fluide și prietenoase pentru utilizatori. Ofertele de asigurari integrate trebuie să respecte cerințele stabilite de IDD privind informațiile precontractuale, evaluarea caracterului adecvat al produsului și politicile privind conflictele de interese, îmbunătățind în același timp experiența consumatorului. Astfel, este esențial ca informațiile să fie prezentate în mod clar și concis, garantând informarea corectă a clienților, fără a compromite simplitatea experienței integrate.

2.2. Autorizarea

IDD introduce **cerințe de competență profesională** pentru cei care distribuie produse de asigurare. Companiile care nu desfășoară activități de asigurare și care integrează asigurari în serviciile lor trebuie fie să obțină o licență de intermediar, fie să colaboreze cu asiguratorii autorizați pentru a asigura respectarea normelor în materie, iar acest lucru poate genera provocări operaționale, în special pentru platformele digitale care sunt obișnuite cu medii de reglementare mai flexibile.

2.2.1. *O perspectivă practică: calea către o platformă digitală*

Pentru a ilustra complexitatea reglementărilor în materie de asigurari integrate, să analizăm cazul unei noi platforme digitale care dorește să integreze polițele de asigurare în oferta sa de bază. Dacă această platformă intenționează să se angajeze în activități precum consultanța privind contractele de asigurare, asistența în gestionarea polițelor sau furnizarea de informații legate de asigurari adaptate preferințelor clienților, va trebui să se adapteze cadrulul strict de reglementare din domeniul distribuției de asigurari. Potrivit legislației din România, care transpune prevederile IDD, distribuția de asigurari este permisă numai prin intermediari autorizați, care se împart în trei categorii principale:

- a) **intermediari principali** – include companiile de brokeraj autorizate de Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și bancile și companiile de investiții care pot funcționa ca distribuitori de asigurari;
- b) **intermediari secundari** – include agenții și asistenții, care distribuie asigurari sub responsabilitatea și răspunderea unui intermediar principal sau a unei companii de asigurari; și

c) **intermediari de asigurari auxiliare** – entitățile din aceasta categorie sunt scutite de înregistrare sau autorizare (pe baza așa-numitei „excepții privind contractele complementare” sau „connected contracts exemption”), deoarece activitatea lor de distribuție se limitează la asigurari complementare unui bun sau serviciu și care îndeplinesc anumite praguri de prima reduse.

Astfel, pentru o companie fintech care intenționează să integreze componenta de asigurări, abordarea în materie de reglementare va depinde de **obiectivele sale strategice și de flexibilitatea dorită**. Pentru a oferi o gamă largă de produse de asigurare, compania va trebui să parcurgă un proces de autorizare, care poate dura între șase și nouă luni. Pe de altă parte, calea mai simplă a distribuției de asigurări fără autorizație limitează capacitatea companiei de a selecta numărul de brokeri și asiguratori cu care se poate asocia, precum și polițele pe care le poate distribui.

3. Dezvaluirea potențialului de creștere prin asigurari integrate

Reglementările UE oferă o cale rapidă prin care companiile care nu desfășoară activități în domeniul asigurărilor pot include în oferta asigurări integrate, fără a fi constrânse să treacă prin întreg procesul de autorizare. În temeiul excepției privind contractele complementare, entitățile care vând asigurări complementare cu risc scăzut (cum ar fi protecția împotriva anularii zborurilor pentru agențiile de turism sau asigurarea dispozitivelor pentru comercianții cu amănuntul de produse electronice) pot funcționa fără înregistrare sau cerințe complexe de reglementare, oferind în același timp **un produs robust, ce respectă pe deplin normele legale**. Aceasta abordare nu numai că sporește încrederea și loialitatea clienților, dar creează, de asemenea, noi fluxuri de venituri, cu cheltuieli de reglementare minime, făcând din asigurările integrate un instrument puternic pentru dezvoltare.

4. Depășirea granițelor

Sistemul de pașaportare al UE permite companiilor să își lanseze produsele de asigurări integrate într-o singură țară și **sa se extindă pe toate piețele europene** fără licențe suplimentare. Aceasta scurtatura legislativă simplifică dezvoltarea transfrontalieră, permițând companiilor să se extindă mai rapid, să reducă costurile legate de asigurarea conformității cu legile aplicabile și să standardizeze ofertele de asigurări.

Prin abordarea strategică a asigurării integrate, entitățile își pot îmbunătăți ofertele, pot câștiga încrederea clienților și pot debloca noi surse de venit. Cheia succesului constă în selectarea partenerilor potriviți, asigurarea conformității și valorificarea tehnologiei pentru a crea o experiență simplă și eficientă. Cu o planificare atentă, provocările reglementative pot fi transformate în oportunități, iar companiile care adoptă astfel de modele se pot poziționa ca lideri într-un sector în expansiune rapidă.