



# *Contaminazione della digital transformation: dalla banca all'assicurazione*

*Marco Di Luzio*

*Resp Business Consulting InfoCert*

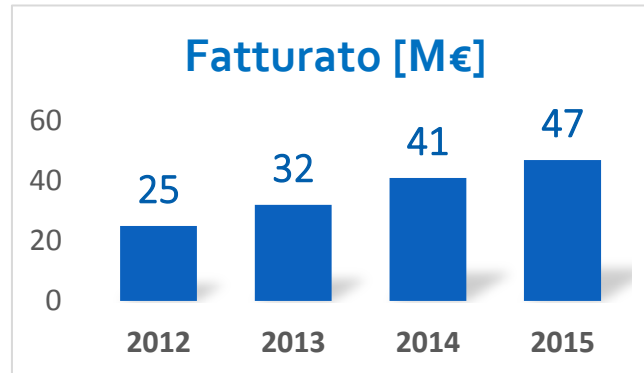
*Forum Bancassicurazione 2016*

*Roma 29-30 settembre 2016 - Palazzo Altieri*



> **InfoCert** è il primo Ente Certificatore in Italia e leader europeo di servizi Trust

- » **215** dipendenti
- » **47 milioni di €** di fatturato
- » **3 Sedi** in Italia ed un distaccamento in UK



CSQA CSQA CSQA CSQA  
ISO 27001 ISO 9001 ISO 14001 ISO 20000

**InfoCert S.p.A.** – Società soggetta a direzione e coordinamento di **Tecnoinvestimenti S.p.A.**

## Customer experience

- L'interazione con altre industrie (Apple, Amazon, ecc) forma le attese del cliente sull'esperienza bancaria, digitale e semplice
- Nuovi target di clientela: millennials
- Clienti iperconnessi, social e mobile first

## Compliance e risk management

- Obblighi KYC sempre più stringenti (AML)
- Livelli elevati di sicurezza di accesso alle applicazioni richiesti (PSD2)
- Nuova normativa sull'identità elettronica (eIDAS)
- La mitigazione del rischio è un requisito fondamentale (Basilea)

## Digital Trasformation

DIGITAL TRUST  
Certification  
Authority

CHI  
Identità

COSA  
Integrità

QUANDO  
Riferimento  
temporale

COME  
Trasmissione

DOVE  
Georeferenziazione

## Innovazione dei servizi

- Evoluzione del business su esperienze mobile
- Razionalizzazione reti di vendita
- New commerce e sovrapposizione dei mercati e dei prodotti assicurativi e finanziari

## Tecnologie abilitanti

- Recuperare efficienza e aumentare la velocità nel backoffice
- Rapida innovazione processo prodotto
- Modalità di relazione con il cliente, in ottica mobile first

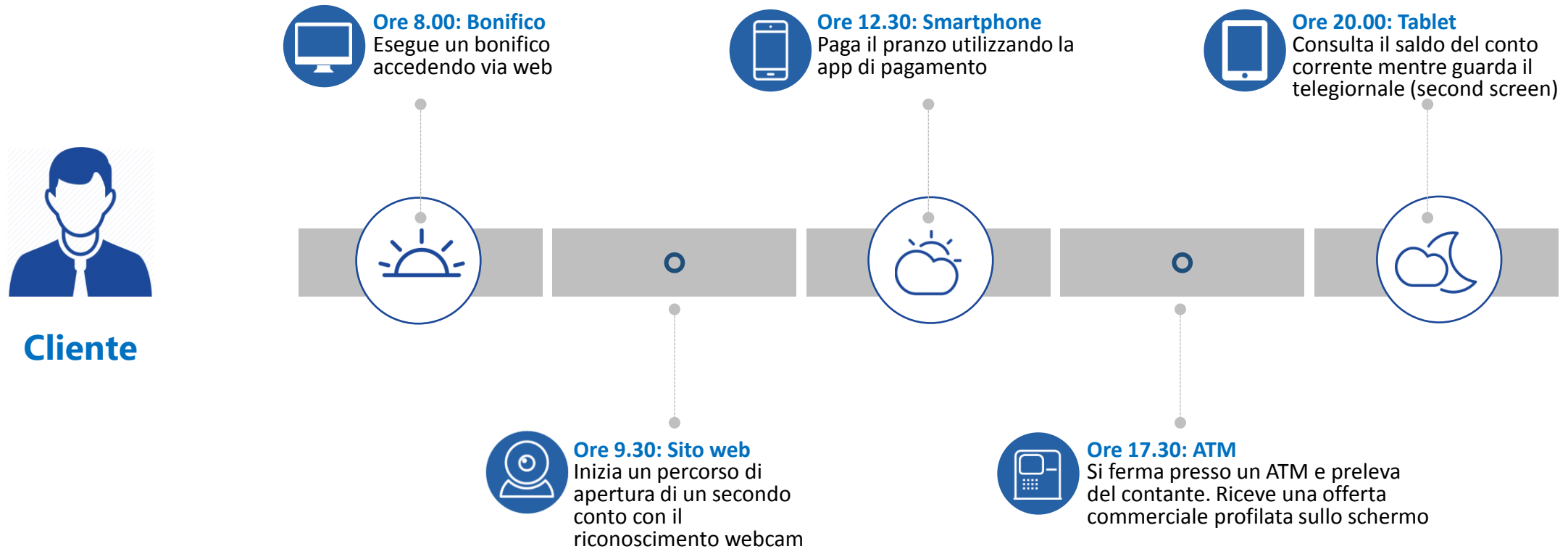
## ...e richiedono una esperienza paperless coerente

La **omnicanalità** richiede che la Banca costruisca per il cliente una esperienza coerente, possibile solamente con un unico processo **paperless**, declinato sia in remoto che in presenza, fin dal momento di primo contatto con il prospect.



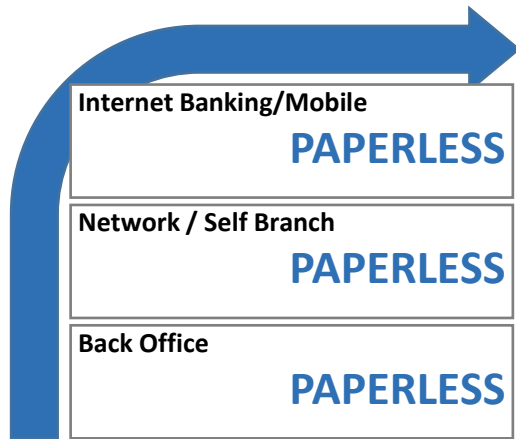
**InfoCert** ha saputo fornire alle Banche soluzioni innovative abilitanti questo processo, contribuendo a creare il modello delle **smart paperless banks**.

# Oggi i clienti sono sempre più esigenti e omnicanali...



La relazione con la banca è ormai **omnichannel** e **remota**.  
Il principale contact point è il **mobile**, che diventa anche device per il pagamento  
I **millennials** sono clienti «mobile first».

## Smart Paperless Bank



I canali remoti e mobile diventano vere e proprie «filiali digitali self service», rivolte a clienti e a prospect, nelle quali l'**identità digitale** viene «convertita» in firma digitale.

La rete fisica è estesa dalla presenza di filiali unattended.

Tutti i canali contribuiscono alla creazione dell'esperienza di relazione con la Banca, che diventa leader di innovazione.



## Onboarding self

- Soluzioni di **vendita paperless** a clienti e prospect, in filiale o da remoto
- L'**identificazione webcam** consente alle banche di costruire un modello di relazione con clienti e prospect innovativo ed efficace
- Canale centralizzato, diretto e asincrono, a supporto del web e dei processi di filiale o con promotori finanziari.

## Internet banking selling

- Rilascio della firma digitale in modalità paperless, convertendo l'**identità digitale** del cliente
- Contrattualizzazione on line
- **Customer journey** declinato in modalità remota e asincrona

# Una storia di successo: InfoCert Trusted Onboarding Platform



# TOP

The next big thing for your business.



# Trusted Onboarding Platform



Da prospect a **cliente identificato e contrattualizzato** in







**Remote selling for prospect [Onboarding]**  
con identificazione sicura da remoto del prospect con

WebID



**Remote signature for actual customers**  
sfruttando l'identità già verificata dalla Banca



**Face to face selling**  
con agente o promotore finanziario, identificando con LiveID




**Vendita su canali diretti e indiretti**  
presso la filiale, il Dealer, da remoto o con app mobile



**12** **clienti attivi**  
8 nel settore finance  
4 in altri settori  
+ InfoCert e-commerce

**7** **in fase di collaudo**  
in prevalenza nel settore finance

**9** **in fase di sviluppo**  
In prevalenza nel settore finance  
e telco

 **> 316.000**  
**Person**  
**identificate e**  
**contrattualizzate**

 **> 30.000**  
**Riconoscimenti**  
**WebID**

 **GeoSign**



**InfoCert ID**



L'app. di **geolocalizzazione certificata di InfoCert GeoSign** permette di rilevare il riferimento geografico (coordinate GPS) direttamente dai sensori del device e di inserirlo tra gli attributi del documento da firmare, certificando così il luogo della sua sottoscrizione. Grazie alla firma digitale il dato georeferenziato assume le caratteristiche dell'immodificabilità ed opponibilità a terzi.





## Manutenzione e riparazioni

Raccolta e utilizzo dei dati georeferenziati come strumento per certificare attività di manutenzione e di riparazione remote.



## Sinistri

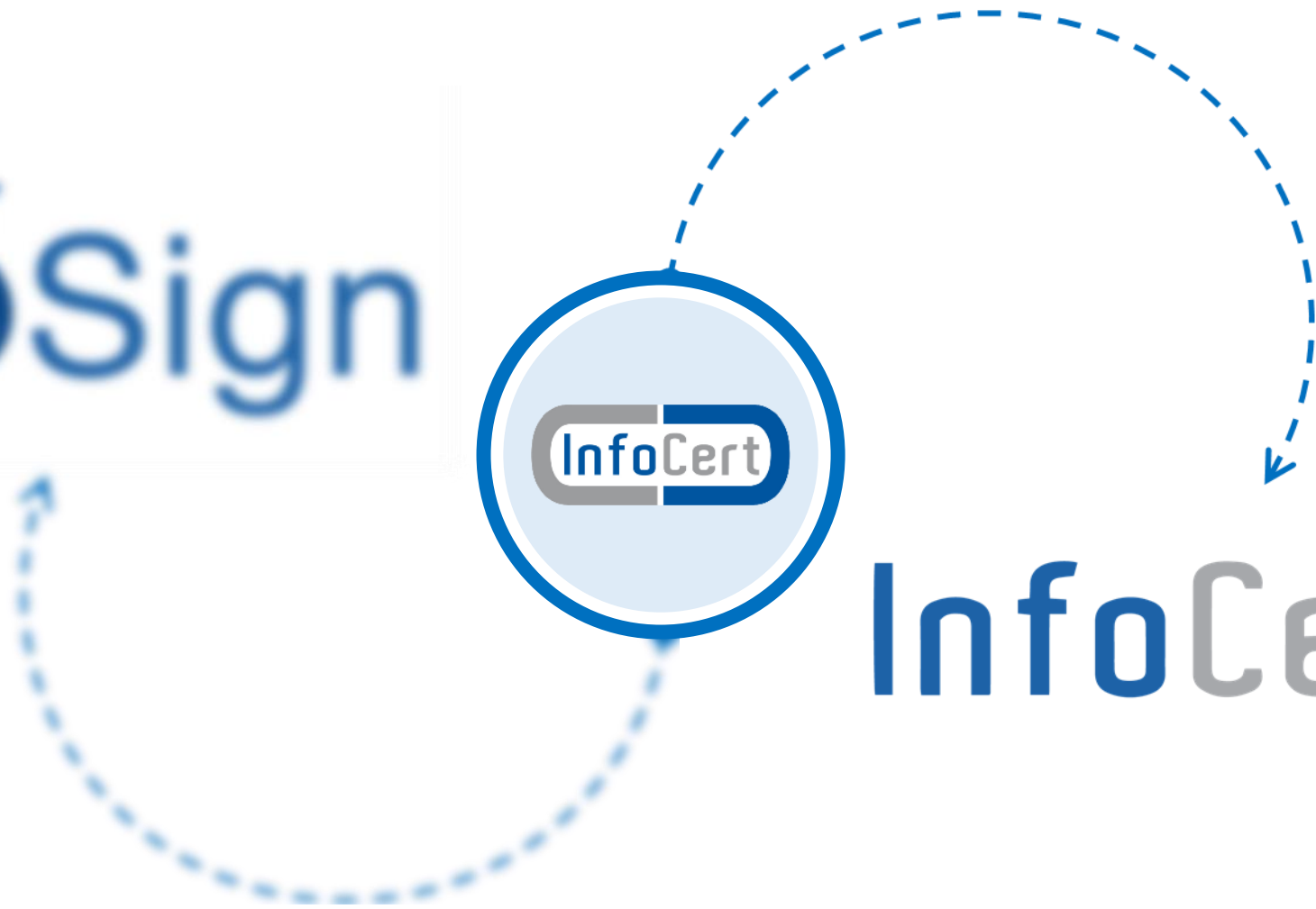
In caso di sinistro, raccogliendo evidenze fotografiche, clienti o periti assicurativi possono certificare data e luogo degli scatti, contribuendo alla prevenzione delle frodi.



## Perizie

GeoSign permette la raccolta di evidenze fotografiche certificate, riportanti le evidenze della data e del luogo degli scatti. Grazie poi alla firma digitale la perizia diventa full paperless.





## InfoCert è Identity Provider

**spod** Sistema Pubblico  
di Identità Digitale

Il 15 marzo abbiamo iniziato a  
rilasciare

**InfoCert ID**

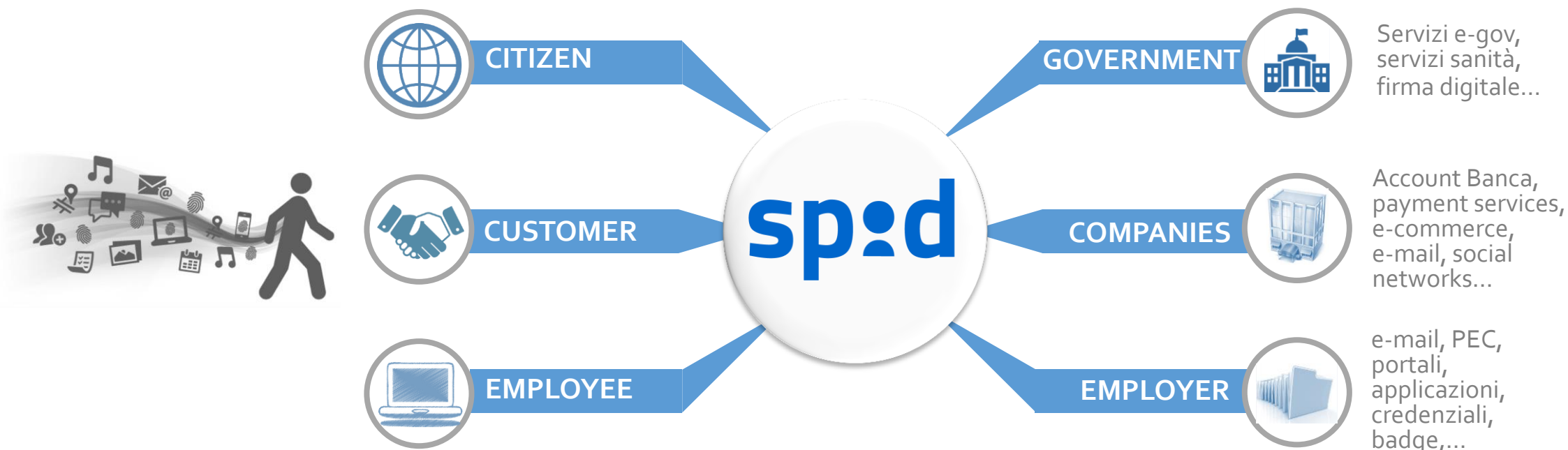
SPID da **remoto** e in modalità  
completamente **paperless**



# Dall'identità frammentata a SPID

*Ogni persona ha dei frammenti di identità digitale sparse su diversi siti web a seconda di come agisce (dipendente, cliente o cittadino).*

*SPID parte dalle esperienze già presenti, ne seleziona le più affidabili (trust) e lavora verso la costruzione di una infrastruttura unitaria e trasversale.*





InfoCert ID 

- 1) **Rimozione** dei **limiti** della **contrattualizzazione a distanza**;
- 2) **User experience** uniforme: accesso all'home banking e all'home insurance con le stesse credenziali;
- 3) **Protezione** dei **dati** degli utenti;
- 4) **Aumento della sicurezza**.



Cliente



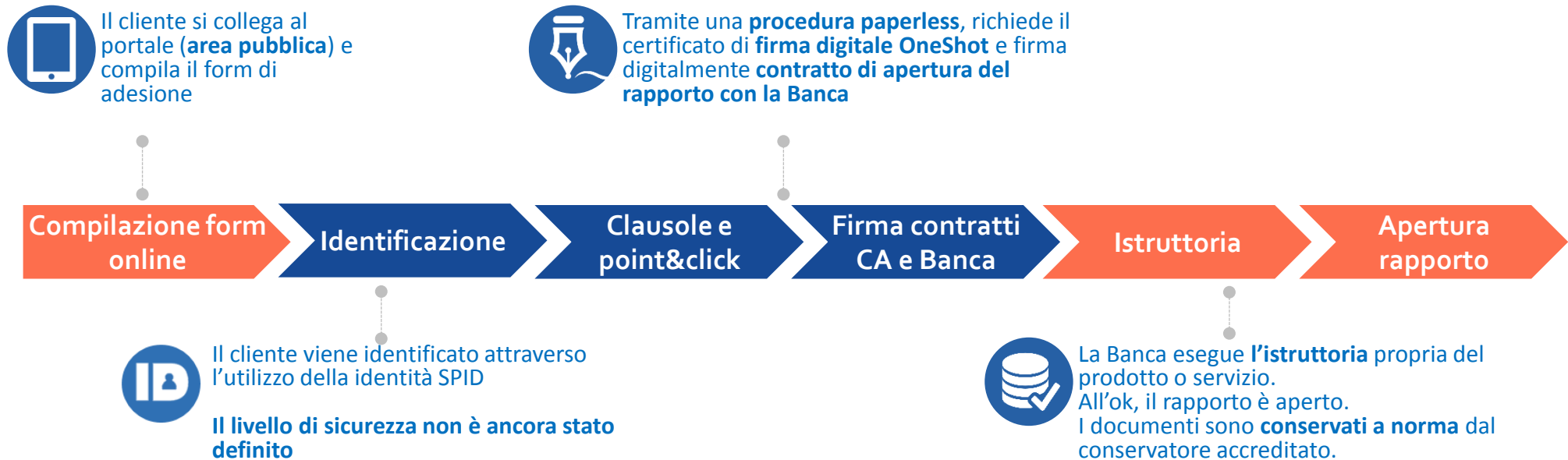
Prospect

- 1) **Onboarding rapido** grazie ad identità digitali già esistenti,
- 2) Assolvere gli obblighi in materia di identificazione e **adeguata verifica antiriciclaggio** [SPID liv. 3]
- 3) **Rimozione delle barriere transfrontaliere** nella **fornitura di servizi finanziari**;

# Onboarding remoto di clienti Prospect

---> InfoCert 

Per l'OnBoarding dei **prospect**, è possibile definire un **processo paperless** che consente l'apertura di un rapporto totalmente da remoto. E' possibile scegliere il **momento** e la **modalità** del **riconoscimento**, per disegnare processi coerenti con il customer journey coerente con la brand image.



Processo  
esemplificativo



The background features a blue sky with various light blue clouds and arrows. Some arrows point up, some point down, and some are double-headed, indicating a cycle or process. A small airplane is visible in the center of the sky.

*Grazie*



[www.infocert.it](http://www.infocert.it)