

INCASSI E PAGAMENTI: DOVE VUOI, COME VUOI

di LAURA SERVIDIO

LA RICERCA DI NUOVE MODALITÀ DI ENGAGEMENT PASSA ANCHE ATTRAVERSO L'OMNICHANNEL PAYMENT, CHE ABILITA IL CLIENTE A SISTEMI DI PAGAMENTO FACILI, VELOCI E SICURI E CHE CONSENTE ALLA COMPAGNIA IL CONTENIMENTO DEI COSTI E L'EFFICIENTAMENTO DEI MODELLI OPERATIVI.

NE PARLIAMO CON DEDAGROUP ICT NETWORK E PITECO, CHE SUPPORTANO LE ASSICURAZIONI NELLE LORO STRATEGIE DIGITAL

Avvicinare il cliente tramite più canali. Da qui passano competitività e redditività delle compagnie ma, per gestire la relazione in ottica *omnichannel*, le imprese devono dotarsi dei mezzi necessari. Tra questi, l'abilitazione all'utilizzo di sistemi di pagamento più adatti a un contesto digitale.

Una realtà ancora da sviluppare nel nostro Paese: il 60% del denaro incassato dal canale agenti è transato con mezzi di pagamento fisici. La maggior parte delle compagnie autorizza i pagamenti in uscita in modalità quasi totalmente manuale e i processi *core* delle imprese fanno ancora fatica a gestire con efficienza i flussi di informazione relativi.

“Per le assicurazioni che lavorano con il canale agenziale – racconta **Enrico Fermi**, di **DDway Dedagroup Ict Network** – il mezzo di pagamento preferito continua a essere quello fisico. Anche il regolamento **Ivass** che impone la messa a disposizione di mezzi digitali di incasso è stato, a oggi, interpretato in modo prevalentemente formale, laddove le compagnie non hanno ancora col-

IL “CASSETTO DIGITALE”

Un tema delicato riguarda il dibattito ancora acceso fra intermediari e imprese sul controllo primario del denaro versato dal cliente. “Rispetto a questa scelta – sottolinea Enrico Fermi, di DDway Dedagroup Ict Network – il modello da noi proposto è neutro: sono compagnia e intermediario che decidono dove canalizzare e come contabilizzare i flussi. Il sistema sostituisce semplicemente il cassetto dell'agenzia per quanto riguarda i pagamenti non fisici, semplificando, però, i controlli di riconciliazione e aumentando il valore competitivo”.

to la valenza strategica di queste innovazioni, lasciando per lo più agli agenti l'onere economico e amministrativo di dotarsi di *Pos*".

Per rispondere in modo adeguato ai trend di mercato, alle spinte normative, all'evoluzione tecnologica e all'ingresso di nuovi player, le compagnie hanno bisogno di una gestione flessibile e integrata dei flussi monetari che, da un lato, abiliti sistemi di incasso facili, veloci, sicuri e preferiti dal cliente (sia in agenzia sia in mobilità) e, dall'altro, favorisca il contenimento dei costi, grazie anche all'efficientamento dei modelli operativi interni connessi alle operazioni di riconciliazione dei flussi in entrata e a quelli autorizzativi dei flussi in uscita.

"*InPay*, la soluzione che proponiamo in partnership con **TasGroup** – spiega Fermi – disaccoppia i sistemi di compagnia dai circuiti di incasso: il sistema indica il canale migliore da utilizzare, valutando i costi per intermediario e cliente finale, oppure privilegiando un canale specifico richiesto dalla compagnia o dal cliente, o ancora proponendo il pagamento su diversi sistemi". Diventa così agevole per le compagnie attivare i canali di incasso offerti dal mercato (*wallet*, *PayPal*, carte, *MyBank*, *CBill*), senza incrementare la complessità dei propri sistemi e processi contabili.

Altro valore aggiunto della soluzione è la non invasività e la semplicità di utilizzo per le compagnie e gli intermediari. E, per il cliente, si abilitano nuove opzioni di contatto, soluzioni e facilitazioni, fra le quali, i meccanismi di *pay per use*.

AGIRE SUI COSTI E SEMPLIFICARE

All'offerta di Dedagroup in questi ambiti contribuisce, in modo rilevante, anche la trentennale esperienza in ambito tesoreria e pianificazione finanziaria di **Piteco**, una delle aziende del gruppo che propone anche soluzioni che facilitano e automatizzano la riconciliazione dei canali di incasso tradizionali.

"Nel ciclo attivo – racconta **Andrea Guillermaz**, di Piteco

– le compagnie hanno bisogno di riconoscere e riconciliare con puntualità una grande mole di informazioni che arriva da canali diversi. Per questo, abbiamo creato soluzioni per il mondo broker e agenziale che consentono l'agevole analisi e riconciliazione di grandi volumi di dati, favorendo l'efficientamento gestionale, il recupero dei costi delle attività umane, la riduzione dei rischi operativi e il tempestivo controllo della situazione di cassa". Riprende il tema della digitalizzazione, invece, l'offerta Piteco per i sistemi di pagamento. "Uno dei nostri clienti assicurativi – spiega Guillermaz – è passato in pochi anni da 100mila mandati di pagamento (sinistri, liquidazioni, pagamenti vari) a oltre un milione. In parallelo, sono cresciute le esigenze di sicurezza e *compliance* del processo di pagamento e sono aumentate le difficoltà pratiche per i procuratori, ai quali sono richiesti controllo e autorizzazione, oltre alla capacità di operare sempre più frequentemente in mobilità. Le soluzioni di *payment factory* e *corporate banking communication* risolvono queste esigenze, rendendo il processo di pagamento sicuro, completamente digitale e auditabile, attraverso la firma digitale, l'accesso in mobilità e la piena integrazione con il sistema bancario".

In particolare, su questo fronte, è stata siglata un'importante collaborazione fra Piteco e **UniCredit** per offrire alla clientela *corporate* una soluzione unica sul mercato italiano, in un progetto innovativo che consente di inoltrare automaticamente verso le banche del **Consorzio Cbi**, file già firmati digitalmente all'interno del *tool* aziendale *Piteco Cbc*.