

# LA NUOVA FISIONOMIA DELL'OFFERTA

di BENIAMINO MUSTO

DALLE POLIZZE ON DEMAND ALL'UTILIZZO DELLA BLOCKCHAIN PER LE FIDEIUSSIONI, PASSANDO PER L'IMPIEGO SEMPRE PIÙ CAPILLARE DEI DISPOSITIVI INTERNET OF THINGS PER PROPORRE SOLUZIONI SU MISURA E MODULARI. I TREND MONITORATI DALL'IVASS MOSTRANO UN'ASSICURAZIONE SEMPRE PIÙ IN CAMBIAMENTO, SEGNATA DA UNA TECNOLOGIA CHE STA AVENDO UN PESO SEMPRE PIÙ PROFONDO NELLA DEFINIZIONE DEI PRODOTTI

Prodotti sempre più modulari e sempre più strutturati attorno all'utilizzo della tecnologia. La fisionomia delle polizze assicurative del futuro si sta delineando oggi. Le compagnie puntano a incrementare l'offerta mediante prodotti sempre più integrati con servizi di vario genere e digitalizzati. Ad esempio, nella mobilità, le nuove offerte assicurative riguardano polizze on-demand e il mercato è orientato a creare un sistema in cui la compagnia propone, in via autonoma o in collaborazione con altri player, una copertura a 360 gradi dei bisogni del cliente. L'analisi semestrale dell'Ivass sull'offerta dei prodotti assicurativi in Italia fotografa bene il trend in atto. A partire dall'*Insurtech*, che anche nel 2020 ha conquistato grande attenzione e rilevanza all'interno dell'industry delle polizze danni.

## USARE LA BLOCKCHAIN PER LE FIDEIUSSIONI

Come primo esempio il report dell'Autorità (che come da tradizione non fa mai i nomi delle compagnie o dei prodotti segnalati in questo tipo di rilevazione) cita un progetto, lanciato nel secondo semestre dello scorso anno, che mette a disposizione dei clienti una *customer journey* completamente digitale e innovativa: dal processo di sottoscrizione (con anche supporto di una *chatbot*) alla gestione ad esempio di una polizza casa. Degli altri due esempi citati da Ivass, il primo riguarda una *web app* per la denuncia di sinistro online che digitalizza la compilazione del modulo di costatazione amichevole sottoscritto a seguito di un incidente stradale, il secondo consiste invece in un innovativo

programma di formazione per migliorare l'interazione con la clientela anche in remoto e la proposizione commerciale del personale di agenzia.

Ma, in particolare, il report dell'Autorità sottolinea come novità assoluta una polizza fideiussoria digitale su tecnologia blockchain a copertura della realizzazione di opere di bonifica che ha come beneficiario il Comune. "L'utilizzo di tale tecnologia ha lo scopo di prevenire il fenomeno in crescita delle frodi nel settore degli appalti pubblici", sottolinea l'Ivass.

## LE SOLUZIONI INTEGRATE PER LA MOBILITÀ

Nell'ambito della mobilità la nuova offerta riguarda per lo più prodotti che prevedono soluzioni integrate dedicate a nuove forme di mobilità che coprono le



## IL LATO OSCURO DELLA DIGITALIZZAZIONE

L'impiego massiccio della tecnologia e soprattutto dei dispositivi connessi deve accompagnarsi a una elevata attenzione nei confronti dei rischi cyber da parte delle compagnie. Ma anche le famiglie (e le imprese) sentono in misura crescente la necessità di proteggersi da frodi informatiche, tentativi di phishing, furto di dati personali e credenziali. L'Ivass nella sua analisi semestrale sull'offerta dei prodotti assicurativi in Italia, elenca le novità emerse in questo ambito nel corso della seconda metà del 2020.

Un'impresa ha offerto una nuova soluzione per garantire la cyber security e tenere sotto controllo la propria identità sul web mediante una piattaforma, consentendo al cliente che intende tracciare i propri dati personali di monitorarli sia nel public web sia nel deep web e dark web. In caso di violazione, si viene immediatamente avvisati tramite una notifica via e-mail o sms.

Un nuovo pacchetto cyber attivabile tramite app o

in agenzia è stato messo gratuitamente a disposizione dei clienti di polizze Rc auto di una compagnia. La copertura ha durata dalle h 24 del giorno successivo all'adesione e fino alla scadenza della polizza Rc auto.

A seguito di una collaborazione tra un'impresa di assicurazione e una società leader nella lotta contro i malware e il cybercrime è nata, infine, una soluzione integrata che permette di acquistare insieme software antivirus e copertura assicurativa dei rischi digitali. La copertura prevede consulenza e intervento specializzato in caso di danneggiamento della reputazione online e cyber-bullismo, come ad esempio furto d'identità, divulgazione non autorizzata di dati personali, insulti pubblici, diffamazione, incitamento all'odio, nonché protezione in caso di problemi con gli acquisti online, come la consegna di beni difettosi o danneggiati, la mancata consegna, ma anche la perdita o il danno ai beni durante la fase di restituzione.

esigenze dell'assicurato ovunque si trovi e quando serve. Prodotti che mettono al centro la persona durante tutti i suoi spostamenti (in auto, moto, bici), fornendo assistenza, e che possono essere personalizzati in base alle proprie abitudini e necessità con una serie di garanzie opzionali. Uno degli esempi citati dall'analisi Ivass riguarda una nuova copertura multigaranzia, dedicata alla mobilità alternativa e ai nuovi mezzi di trasporto urbano, che protegge nel caso di infortuni legati alla circolazione stradale non professionale coprendo anche i rischi legati all'utilizzo di veicoli privati o mezzi pubblici come passeggero e la circolazione a piedi (può essere inoltre attivata nel caso di disabilità). Ma anche sul fronte della costruzione di ecosistemi c'è un costante attivismo degli operatori dentro e fuori il settore assicurativo. Il report cita la recente partnership tra un'impresa assicurativa e un gruppo automobilistico, finalizzata a offrire servizi digitali dedicati allo sviluppo di servizi innovativi legati alla mobilità urbana nell'ambito della *connected insurance* e dell'*internet of things* a tutti i clienti che possiedono un'auto connessa.

### L'UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER VALUTARE I SINTOMI

Quanto ai nuovi prodotti del comparto salute, non coprono solo i tradizionali rischi infortuni e malattia, ma sempre più forniscono strumenti per la prevenzione e il monitoraggio. Nel secondo semestre 2020 sono state lanciate nuove *piattaforme* digitali di servizi per la salute che, basandosi su tecniche di intelligenza artificiale, sono in grado di valutare i sintomi a partire dalla compilazione di un set di domande tramite una chat e di restituire una prima valutazione da condividere con il medico di base o lo specialista.



Si tratta di prodotti che forniscono assistenza medica telefonica all'assicurato e alla sua famiglia tutti i giorni h 24 e, in caso di urgenza, anche assistenza a domicilio di notte e nei giorni festivi. Nel caso specifico, l'Ivass cita una copertura che offre anche, nei giorni successivi a una degenza, l'assistenza domiciliare di un fisioterapista, infermiere, operatore socio-sanitario, *baby sitter*, badante e *pet sitter*, la consegna al domicilio di farmaci o della spesa. La stessa impresa ha inoltre lanciato il nuovo piano integrato per la protezione delle famiglie, che racchiude tre protezioni contro malattie gravi, perdita di autosufficienza e decesso. Le singole soluzioni, pur essendo comprese in un unico piano, sono attivabili in modo indipendente tra loro a seconda delle fasi della vita dell'assicurato e della sua famiglia. Si può scegliere una sola soluzione o combinarle tra loro in base alle esigenze.

Alcune imprese hanno offerto, gratuitamente a tutti i loro clienti, coperture sanitarie, attivabili talvolta anche tramite app, che prevedono servizi di teleconsulto medico attivi h 24 e video-consulti medico specialistico, check-up di valutazione metabolica, consegna di farmaci a domicilio e numerosi altri servizi di assistenza, indennità da ricovero e post ricovero in terapia intensiva in caso di diagnosi da Covid-19.

Anche per gli animali domestici è stato lanciato un prodotto specifico, dedicato a cani e gatti, che può essere attivato gratuitamente per un mese e annullato in qualunque momento. La polizza in questione prevede un ventaglio di servizi, come la telemedicina veterinaria, la consegna di farmaci a domicilio e il rimborso spese in caso di smarrimento del pet e, con una maggiorazione di premio, il rimborso delle spese veterinarie.