

# AI e data science, il futuro dell'assicurazione

PER CRIF L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE È IMPRESCINDIBILE PER  
PERSONALIZZARE L'OFFERTA E OTTIMIZZARE L'EFFICIENZA.  
L'INTEGRAZIONE DELLA GEN AI APRE UNA NUOVA FRONTIERA, IN CUI  
IL CLIENTE È SEMPRE PIÙ AL CENTRO

**L**a crescente competizione e la necessità di garantire la sostenibilità del business spingono le compagnie assicurative verso l'adozione di strategie innovative. In particolare nel mercato auto, costantemente sotto pressione e in cui il combined ratio supera non di rado il 100%, la sofisticazione tecnica diventa una leva imprescindibile per la redditività. In questo scenario, l'intelligenza artificiale e la *data augmentation* consentono di personalizzare l'offerta, ottimizzare l'efficienza operativa e contrastare le frodi.

## Una valutazione dei rischi più precisa

“Da sempre in CRIF – spiega **Giuseppe Dosi**, head of insurance di CRIF – utilizziamo l'AI per trasformare i dati in informazioni utili ai nostri clienti nei processi decisionali”. In particolare, CRIF utilizza algoritmi evoluti per identificare *pattern* e correlazioni che, applicati all'*underwriting*, abilitano una valutazione del rischio più precisa e affidabile, che a sua volta permette di personalizzare i premi assicurativi in

modo equo e trasparente. “Attraverso tecniche di machine learning, CRIF ha sviluppato per il settore auto score altamente predittivi, fortemente correlati con la frequenza dei sinistri e con gli andamenti tecnici, come lo *Score traffico*, lo *Score antifrode assuntivo* e lo *Score eventi naturali*. Le compagnie che hanno adottato questi strumenti – prosegue Dosi – hanno migliorato sensibilmente la propria redditività. Combinando i diversi score all'interno delle regole di pricing e *underwriting* si possono facilmente recuperare fino a 10 punti percentuali di loss ratio nel business auto”. L'AI ha un enorme potenziale anche nell'ambito dal contrasto alle frodi sui sinistri. Le soluzioni CRIF basate su AI, regole esperte e *data augmentation* permettono un utilizzo evoluto di documenti e immagini, identificando anomalie e schemi comportamentali riconducibili a tentativi di frode. Gli elementi sospetti sono poi sintetizzati in un indicatore di anomalia che guida le compagnie nell'individuazione dei casi che richiedono ulteriori indagini, riducendo i costi delle frodi a beneficio anche degli assicurati.

## GenAI: la nuova frontiera

La Generative AI apre, inoltre, nuove possibilità per l'interazione con i clienti e l'automazione dei processi tramite *agent* in grado di fornire assistenza personalizzata e la produzione automatizzata di documenti e comunicazioni, anche complesse. “L'integrazione della GenAI con il machine learning rappresenta una delle direzioni più promettenti di innovazione per il settore assicurativo. Alla capacità del machine learning di analizzare i dati strutturati per descrivere la realtà e fare previsioni, la GenAI affianca quella di estrarre informazioni da dati non strutturati e di migliorare l'interazione con famiglie e imprese. Questa sinergia – conclude Dosi – apre alle compagnie la strada verso soluzioni più personalizzate, efficienti e performanti, che agevolano il lavoro della forza vendita, a tutto vantaggio dell'esperienza del cliente e della sostenibilità del settore”.

Per maggiori informazioni:  
[marketingfinanceitaly@crif.com](mailto:marketingfinanceitaly@crif.com)